



UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID

TESIS DOCTORAL

La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora

Autora:

Nídia Maria Lienert Lubisco

Directora:

Dra. Dña. Ana Reyes Pacios Lozano

DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN

Getafe, Julio de 2007

TESIS DOCTORAL

***La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña:
evolución y propuesta de mejora***

Autora: Nídia Maria Lienert Lubisco

Directora: Dra. Dña. Ana Reyes Pacios Lozano

Tribunal Calificador:

Firma

Presidente: José Antonio Moreira González

Vocal: Waldomiro Vergueiro

Vocal: Carina Rey Martín

Vocal: Blanca Rodríguez Bravo

Secretaria: Inés Aragón González

Calificación:

Getafe, de

de 2007.

Al
Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais AnísioTeixeira
(INEP), del Ministério de Educação de Brasil
y al
Instituto de Ciência da Informação, de la Universidade Federal da Bahia

Mis agradecimientos

a la Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), del Ministerio de Educación de Brasil, que me concedió la beca para cursar el doctorado en la Universidad Carlos III de Madrid;

a mi directora de tesis, Dra. Dña. Ana Reyes Pacios Lozano, por su incansable dedicación y sus valiosas aportaciones a este trabajo;

al compañero de Residencia, Prof. Pedro Muñoz Merino, por su ayuda y sus opiniones.

También agradezco el inestimable apoyo de mi familia y de mis amigos.

RESUMEN

La presente tesis estudia la evolución de la evaluación de la biblioteca universitaria en Brasil. En la actualidad, el único sistema aplicable se realiza en el marco de la evaluación de las titulaciones académicas por parte del Ministerio de Educación, a través de *Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira* (INEP), entidad responsable de la coordinación y ejecución del proceso de la evaluación de todo el Sistema de Educación brasileño.

El punto de partida para abordar esta investigación fueron los resultados de un estudio de caso desarrollado en la Universidad Federal de Bahía en 2001, bajo la hipótesis de que el Ministerio no contaba con criterios e instrumentos adecuados para reflejar el papel de la biblioteca como un recurso pedagógico para las titulaciones.

La revisión de la literatura brasileña pertinente, la anglosajona y la española respecto al tema, especialmente la referida a la experiencia española con la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN), fueron imprescindibles para conocer las tendencias y el estado de la cuestión. Asimismo, se llevó a cabo una labor de campo mediante cuestionarios en 7 países y 31 universidades iberoamericanas, con la finalidad de conocer la situación actual de los sistemas de evaluación utilizados en dicha región. El bajo índice de respuesta, en torno al 50% de las instituciones encuestadas, se trató de compensar con los trabajos del Simposio Electrónico sobre Evaluación y Calidad en Biblioteca (Sociedad Argentina de Información, 2002), evento de gran trascendencia al que acudieron más de 450 bibliotecarios y docentes. Esta iniciativa permitió elaborar un estudio comparativo que sirvió para situar a la realidad brasileña y tener en cuenta la casuística más similar.

Todo lo anterior permitió cumplir con el objetivo general de esta tesis: elaborar un modelo para evaluar las bibliotecas universitarias en Brasil, a partir del estado de la cuestión de la biblioteca universitaria brasileña y de las experiencias localizadas en países iberoamericanos. El referido modelo se basa en el Instrumento del INEP (2006), pero su contenido está planteado teniendo en cuenta distintos trabajos: *Indicadores de rendimiento para la evaluación de la biblioteca universitaria*, de REBIUN (2000), uno de los documentos del PNB, elaborado por Maria Carmen Romcy de Carvalho (1995), los *Estándares para las bibliotecas universitarias chilenas* (2001) y la *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior* (México, 2000).

La pretensión final es que el Ministerio brasileño disponga de un sistema de evaluación más completo, que se vaya aplicando y mejorando conforme a los datos que vaya aportando y, a la vez, se pueda ir construyendo un banco de informaciones gerenciales y un sistema de indicadores de rendimiento.

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Representación gráfica de las relaciones entre los diferentes conceptos involucrados en el cálculo	338
---	-----

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 – Universidades iberoamericanas seleccionadas por país de origen	26
CUADRO 2 – Indicadores de rendimiento: concepto y medida (un ejemplo)	59
CUADRO 3 – Desarrollando el plan de evaluación	77
CUADRO 4 – Finalidades de la evaluación según Wallace & Van Fleet y Weiss	80
CUADRO 5 – Recomendaciones del Seminario acerca del Desarrollo de las Bibliotecas Universitarias en América Latina y soluciones en Brasil	100
CUADRO 6 – Calidad: aspectos a considerar	164
CUADRO 7 – Manuales de Evaluación de las Condiciones de Oferta por titulación, adoptados hasta 2001	197
CUADRO 8 – Universidades iberoamericanas seleccionadas por país de origen e indicación de las bibliotecas que contestaron a la encuesta	248
CUADRO 9 – Índice de respuesta al cuestionario	269
CUADRO 10 – Posición jerárquica de las bibliotecas principales en la estructura organizativa de las IES	270
CUADRO 11 – Aplicación y finalidad de la evaluación por las IES	271
CUADRO 12 – Razones para llevar a cabo la evaluación	274
CUADRO 13 – Periodicidad de la evaluación	275
CUADRO 14 – Sistemas de recogida de datos	276
CUADRO 15 – Indicadores REBIUN: su validez para evaluar en profundidad los servicios de la biblioteca universitaria	279
CUADRO 16 – Datos que recogen las bibliotecas universitarias latinoamericanas aplicables al cálculo de los indicadores REBIUN	281
CUADRO 17 – Informes: elaboración y uso	282

CUADRO 18 – Estándares para catalogación	297
CUADRO 19 – Modelo actual del INEP	301
CUADRO 20 – Modelo adaptado propuesto	302
CUADRO 21 – Modelo de evaluación de bibliotecas universitarias brasileñas: propuesta	308 a 334
CUADRO 22 – Matriz de asociación para la atribución de conceptos a las Categorías, según determina el INEP	341

ÍNDICE DE SIGLAS

ABBU	<i>Associação Brasileira de Bibliotecas Universitárias</i>
ABNT	<i>Associação Brasileira de Normas Técnicas</i>
ACRL	<i>Association of College and Research Libraries</i>
ALA	<i>American Library Association</i>
ANCIB	<i>Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia</i>
ANDIFES	<i>Associação Nacional de Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior</i>
BDTD	<i>Biblioteca Digital de Teses e Dissertações</i>
BICENGE	<i>Central de Duplicatas da Biblioteca Central de Engenharia de Itajubá</i>
BINAGRI	<i>Biblioteca Nacional de Agricultura</i>
BIREME	<i>Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde</i>
CABID	<i>Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas</i>
CBBB	<i>Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação</i>
CBBU	<i>Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias</i>
CBU	<i>Control Bibliográfico Universal</i>
CEE	<i>Comissões de Especialistas de Ensino</i>
CEPAL	<i>Comisión Económica para América Latina</i>
CES	<i>Câmara de Educação Superior, del CNE</i>
CFE	<i>Conselho Federal de Educação</i>
CIN/CNEN	<i>Centro de Informações Nucleares/Comissão Nacional de Energia Nuclear</i>
CNBU	<i>Comissão Nacional de Diretores de Bibliotecas Centrais Universitárias</i>

CNE	<i>Conselho Nacional de Educação</i>
COMUT	<i>Programa de Comutação Bibliográfica</i>
CONAES	<i>Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior, del INEP</i>
CPA	<i>Comissão Própria de Avaliação</i>
CRUB	<i>Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras</i>
CRUE	<i>Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas</i>
CRUCH	<i>Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas</i>
CTA	<i>Comitê Técnico Assessor, del PNBU</i>
DAES	<i>Diretoria de Avaliação da Educação Superior, del INEP</i>
Doc.Pet.	<i>Documento do Programa de Estudos Técnicos, Pesquisas e Desenvolvimento de Recursos Humanos, del PNBU</i>
Doc.Plan.	<i>Documentos de Planejamento, del PNBU</i>
EFQM	<i>European Foundation for Quality Management</i>
EMBRAPA	<i>Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária</i>
ENADE	<i>Exame Nacional de Desempenho de Estudantes</i>
ENC	<i>Exame Nacional de Cursos</i>
FEBAB	<i>Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários</i>
FGV	<i>Fundação Getúlio Vargas</i>
FINEP	<i>Financiadora de Estudos e Projetos</i>
IBBD	<i>Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação</i>
IBICT	<i>Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia</i>
IES	<i>Instituições de Ensino Superior</i>
IFES	<i>Instituições Federais de Ensino Superior</i>
IFLA	<i>International Federation of Libraries Associations</i>

INEP	<i>Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira</i>
LILACS	<i>Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde</i>
MEC	<i>Ministério da Educação (também Ministério da Educação e Cultura e Ministério da Educação e do Desporto)</i>
OPAC	<i>Online Public Access Catalog</i>
OPS	<i>Organización Panamericana de Salud</i>
PAIUB	<i>Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras</i>
PGI	<i>Programa Geral de Informação, UNESCO</i>
PNBU	<i>Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias e Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias</i>
PROBIB	<i>Programa Nacional de Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior</i>
PROSSIGA	<i>[Portal de informação e comunicação para pesquisa]</i>
REBIUN	<i>Red de Bibliotecas Universitarias [de España]</i>
RNP	<i>Rede Nacional de Pesquisa</i>
SAI	<i>Sociedad Argentina de Información</i>
SBU	<i>Sistema de Bibliotecas da UNICAMP</i>
SciELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
SCONUL	<i>Standing Conference of National and University Libraries</i>
SDBib	<i>Serviço de Desenvolvimento de Bibliotecas das Instituições Federais de Ensino Superior</i>
SENESU	<i>Secretaria Nacional de Educação Superior, MEC</i>
SESu	<i>Secretaria da Educação Superior, MEC</i>
SINAES	<i>Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior</i>
SNBU	<i>Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias</i>
TQM	<i>Total Quality Management</i>

ÍNDICE GENERAL

1. INTRODUCCIÓN	17
1.1. OBJETIVOS	20
1.2. METODOLOGÍA	21
 2. EVALUACIÓN Y BIBLIOTECA	 35
2.1. CONCEPTOS IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN	38
2.2. LA EVALUACIÓN APLICADA A LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	46
2.3. LA EVALUACIÓN EN LOS PAÍSES ANGLOSAJONES Y ESPAÑA: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	48
 3. EL CONTEXTO ACADÉMICO BRASILEÑO Y LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA	 87
3.1. LA ENSEÑANZA SUPERIOR EN BRASIL: ALGUNAS CARACTERÍSTICAS	90
3.2. LA BIBLIOTECA EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO	96
3.2.1 El Plan Nacional de Bibliotecas Universitarias (PNBU)	104
3.3. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y SU RELACIÓN CON LA ENSEÑANZA SUPERIOR	114
3.4. LA EVALUACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA BRASILEÑA: EVOLUCIÓN Y REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	131
 4. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA BRASILEÑA EN EL MARCO DE LA EVALUACIÓN DE LAS TITULACIONES ACADÉMICAS	 175
4.1. EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DESDE EL PUNTO DE VISTA INSTITUCIONAL	178
4.2. LA BIBLIOTECA BRASILEÑA: PROBLEMAS Y PROPUESTAS DE SOLUCIÓN	183

4.3. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA	189
4.4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PROPUESTOS POR EL MINISTERIO	206
4.5. LA EVALUACIÓN EN LA PRÁCTICA	214
5. LA EVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN LOS PAÍSES IBEROAMERICANOS	245
5.1. SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS EN IBEROAMÉRICA: UN ESTUDIO COMPARATIVO	248
5.2. LA EVALUACIÓN EN LA PRÁCTICA: EL CUESTIONARIO UTILIZADO PARA RECOGER LA INFORMACIÓN	261
5.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA	269
6. PROPUESTA DE UN MODELO PARA EVALUAR LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA BRASILEÑA	289
6.1. LOS MODELOS DE REFERENCIA Y SU ADAPTACIÓN A LA REALIDAD BRASILEÑA	291
6.2. EL MODELO PROPUESTO	298
6.3. CÁLCULO DE LOS VALORES FINALES	335
7. CONCLUSIONES	345
BIBLIOGRAFÍA	353
APÉNDICES	377
A – PNBU: Macrofunciones, directrices, acciones y resultados	379
B – Guión de la entrevista realizada a los Coordinadores de Colegiado de Curso	385
C – Guión de la entrevista realizada a los Bibliotecarios	389

D – Resultado de la entrevista mantenida con los Coordinadores de Colegiado de Curso	395
E – Resultado de la entrevista mantenida con los Bibliotecarios	401
F – Modelo de carta enviada a las bibliotecas brasileñas	409
G – Modelo de carta enviada a las bibliotecas iberoamericanas	413
H – Cuestionario utilizado con las bibliotecas brasileñas	417
I – Cuestionario utilizado con las bibliotecas iberoamericanas	429
ANEXO	437
INEP: <i>Avaliação de Cursos de Graduação – Instrumento (2006)</i>	439

[La biblioteca], real o virtual, equivale a la memoria del ser humano; es el proveedor del principal insumo de los procesos educativos: la información, vehículo del conocimiento, factor indispensable en los procesos orientados al aprendizaje.

Jesús Lau, 2001

1. INTRODUCCIÓN

La evaluación, como uno de los componentes imprescindibles de la planificación y de la gestión de cualquier organización, ocupa un lugar permanente en la literatura especializada. Su trascendencia se relaciona con el hecho de que su ejecución tiene como finalidad “reunir datos útiles para las actividades destinadas a solucionar problemas o tomar decisiones” (LANCASTER, 1996, p. 1). Se trata de un proceso que supone, además de definir objetivos, un sistema de información para la gestión adecuadamente construido y constantemente nutrido.

Las bibliotecas desde el punto de vista organizativo no quedan fuera de este proceso. En el caso de Brasil, aunque el Ministerio de Educación de Brasil (MEC) dispone de algunos instrumentos de evaluación, las bibliotecas universitarias no los aprovechan para su modernización y la mejora de su actuación, a pesar de la ineficacia en los servicios y de los débiles sistemas de gestión que, en general, se observan. Teniendo en cuenta esta perspectiva y con la especial motivación de formar parte del personal de la Universidad Federal de Bahía (UFBA) como responsable del sistema de bibliotecas¹ y como docente², hemos elegido la evaluación de bibliotecas como objeto de esta investigación.

A partir de 1996, el Gobierno Federal lanza la legislación y respectiva normativa para evaluar las titulaciones académicas y, dentro de ellas, las bibliotecas. En este contexto, la Universidad Federal de Bahía, a través de sus bibliotecas, se ve sorprendida y sin preparación para enfrentarse a tales demandas. Así, convivir con las exigencias del Ministerio de Educación y concomitantemente con la ineficacia de las bibliotecas nos llevó a conocer el proceso y los respectivos instrumentos de evaluación adoptados por el Gobierno Federal. De este modo fue como identificamos la inadecuación de los instrumentos de medida en relación

¹ De 1991 a 1996.

² A partir de 1991.

con dichas unidades de información, lo cual nos llevó a pensar en desarrollar una metodología más adecuada para evaluar las bibliotecas universitarias, teniendo en cuenta la elaborada por el INEP, las peculiaridades de las bibliotecas, nuestro conocimiento de las mismas y la experiencia en el área.

Ante esta situación, se evidenció como problema el hecho de que el Gobierno Federal de Brasil, a través del Ministerio de Educación y sus entidades específicas para el tema de evaluación, no disponía –y aún no dispone– de suficientes indicadores para la tarea que se proponía. Además, los existentes no eran lo suficientemente adecuados para evaluar la biblioteca universitaria como un servicio de información imprescindible para apoyar todos los programas de grado y posgrado que ofrece la universidad.

Por las razones anteriormente expuestas, la presente tesis trata, por una parte, de la evolución del proceso de evaluación de las bibliotecas universitarias en Brasil realizado por el Ministerio de Educación, bajo una legislación y una normativa específicas, en el marco de la evaluación de las titulaciones. En este contexto, se propone identificar las bases teórico-metodológicas establecidas por las Comisiones de Especialistas *ad hoc*³, constituidas por docentes de diferentes universidades para colaborar con el Ministerio en el cumplimiento de la referida tarea. Y, por otra parte, se lleva a cabo el estudio de algunas bibliotecas universitarias iberoamericanas para averiguar si evalúan y cómo lo están haciendo. Ello nos ha permitido conocer el entorno real en el que se enmarca la evaluación en Latinoamérica, en particular la brasileña.

1.1. OBJETIVOS

El objetivo general de este estudio es adaptar y mejorar una metodología para evaluar las bibliotecas universitarias en Brasil, a partir del estado de la cuestión de la biblioteca universitaria brasileña y de experiencias localizadas en otros países iberoamericanos.

³ También denominadas Comisiones de Área.

Para alcanzar el objetivo general, se definieron como objetivos específicos:

- a) Conocer hasta que punto el proceso de evaluación realizado por el *Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais* (INEP⁴) es capaz de evidenciar la eficacia o ineficacia de los sistemas de gestión de las bibliotecas y reflejar su contribución en el desarrollo de las titulaciones.
- b) Identificar el referente teórico utilizado por el Ministerio para evaluar las titulaciones a través de la biblioteca.
- c) Averiguar cómo se estructura el proceso evaluativo, qué dimensiones contempla, cuáles son las categorías de análisis elegidas, con qué criterios se han establecido los indicadores, de qué patrones (o estándares) dispone, qué instrumentos utiliza, cómo los aplica y que resultados obtiene, a partir de un caso en concreto desarrollado en la UFBA.
- d) Conocer el proceso de evaluación aplicado en la Universidad Federal de Bahía, sus características, ventajas y problemas, frente al que establecen la legislación y la normativa gubernamentales; y, por último,
- e) Identificar las posibles aportaciones de los sistemas iberoamericanos de evaluación de las bibliotecas universitarias para tenerlos en cuenta en la realidad brasileña.

Todos estos objetivos nos llevan al fin último de esta investigación que, como ya se ha indicado, será el de presentar una propuesta de indicadores idóneos para evaluar la biblioteca universitaria brasileña. Con esto se pretende haber cumplido también con el compromiso asumido por la autora de este trabajo con la *Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior* (CAPES⁵) para la obtención de una beca de estudios.

1.2. METODOLOGÍA

En cuanto a la metodología, el trabajo se desarrolló fundamentalmente en seis fases:

⁴ Órgano del Ministerio de Educación a quien compete coordinar la evaluación de la enseñanza superior en Brasil (<http://www.inep.gov.br>).

⁵ Adscrita al Ministerio de Educación de Brasil (www.capes.gov.br)

- Visión teórica de la evaluación, la calidad y las materias afines, tales como la planificación y la gestión de organizaciones en general y de bibliotecas en particular.
- Revisión bibliográfica de la literatura brasileña y extranjera, teniendo en cuenta los antecedentes y la situación actual de la biblioteca universitaria.
- Identificación de la legislación y normativa del Gobierno Federal brasileño en cuanto a la evaluación de la biblioteca universitaria en el marco de la evaluación de las instituciones de enseñanza superior.
- Labor de campo en la Universidad Federal de Bahía, teniendo como objeto de estudio las trece titulaciones evaluadas por el Ministerio de Educación entre 1997 y 2001.
- Identificación y análisis de los sistemas de evaluación de bibliotecas de algunos países de Iberoamérica cuyas universidades destacan por su relevancia en el ámbito académico de la región.
- Desarrollo de una metodología de evaluación para las bibliotecas universitarias brasileñas.

La revisión bibliográfica de la literatura brasileña y de otros países sobre la materia se buscó principalmente en bibliotecas brasileñas y españolas. Se contó también con aportaciones de entidades de influencia internacional, por ejemplo la *American Library Association* y la *International Federation of Libraries Association*. También se examinaron las actas de los Seminarios Nacionales de Bibliotecas Universitarias (SNBU), hasta las últimas celebradas en el 2006. Luego, se consultaron los once programas brasileños de postgrado en Ciencia de la Información, a través de la página web de la *Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação* (ANCIB⁶), y el *Banco de Dados de Teses e Dissertações* brasileiras (BDTD), coordinado por el *Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia* (IBICT⁷), con el objetivo de identificar las tesis leídas sobre el tema de interés. Asimismo, se debe señalar que la directora de la presente tesis nos informó acerca de una buena parte de la literatura europea. El Simposio Electrónico sobre Evaluación y Calidad en Bibliotecas,

⁶ www.ancib.org.br

⁷ www.ibict.br, adscrito al Ministerio de Ciencia y Tecnología de Brasil.

realizado por la Sociedad Argentina de Información en agosto de 2002, en el cual participamos con la primera ponencia oficial, también aportó muchas experiencias útiles para el presente estudio, además de ofrecer nuevas fuentes en sus respectivas citas bibliográficas. Se mantuvo contacto con algunos de los autores participantes, un proceso enriquecido con trabajos encontrados en las páginas *web* de sus respectivas universidades, así como de las universidades seleccionadas para este estudio y de algunas universidades españolas.

Cabe aclarar, a título de justificación, que no ha sido una casualidad el haber contado con una gran cantidad de autores brasileños para llevar a cabo la presente investigación, puesto que el fin último de este trabajo de investigación es ofrecer al Ministerio de Educación de Brasil una herramienta que contribuya al perfeccionamiento de los instrumentos de evaluación de las bibliotecas en el marco de la evaluación de las titulaciones. No obstante, esta decisión no excluyó, como se ha dicho anteriormente, la consulta a la literatura extranjera. Por el contrario, se nutrió de ella, especialmente de la anglosajona y la española, como elementos clave para dar el soporte teórico y práctico a la metodología que se propone en este estudio.

Luego, se identificó, recogió y analizó la legislación federal sobre evaluación institucional, con el fin de conocer los principios y directrices gubernamentales brasileños que rigen esta modalidad de evaluación, teniendo en cuenta su función de garantizar el cumplimiento de la misión de la universidad. Igual procedimiento se aplicó a la normativa que determina el proceso de evaluación de las titulaciones en el marco de la evaluación institucional, publicada en los periodos comprendidos entre 1996 y 2001 y entre 2002 y 2006.

Concluida esta etapa, se destacó en la legislación y en la normativa todo lo referido a la biblioteca universitaria como uno de los factores determinantes del rendimiento de las titulaciones académicas.

Tras los procedimientos de identificación y recogida se llevó a cabo un análisis comparativo entre la legislación y la respectiva normativa con la práctica

desarrollada por el Ministerio. Dicha práctica se analizó mediante una labor de campo que, a su vez, se desarrolló en dos etapas y coincidió con otros procesos: a) mientras se evaluaban trece titulaciones de la Universidad Federal de Bahía (entre 1997 y 2001) se realizó la investigación para la maestría académica (2000-2001); b) el cambio de la legislación federal sobre el tema se llevó a cabo durante el período de investigación para el doctorado (2004/2007).

Durante la fase metodológica inicial (2000-2001) se elaboraron, aplicaron y analizaron las entrevistas con los Coordinadores de las referidas titulaciones y con los bibliotecarios de las respectivas facultades. Lo que se pretendía era conocer su concepción sobre el proceso de evaluación en su totalidad, es decir, su opinión sobre los instrumentos, los métodos y el modo de participación de las Comisiones de Especialistas del Ministerio. Luego, se compararon las propuestas definidas en la legislación y la normativa vigentes con los resultados obtenidos en dichas entrevistas, a través del caso particular de la Universidad Federal de Bahía.

Todo lo anterior se comenta con el apoyo bibliográfico utilizado para desarrollar el presente trabajo. Se empezó con la identificación y puesta al día de la legislación y la normativa gubernamentales, además de los documentos elaborados por la UFBA sobre el tema de la evaluación institucional y de las titulaciones. Como soporte teórico, se buscaron los autores nacionales que más trascendencia tuvieron y aún tienen en ese tema. Alguno de ellos había participado directamente en la creación del Programa Nacional de Bibliotecas Universitarias en el ámbito del MEC y prácticamente todos, de alguna manera, han influido en la creación de los Seminarios Nacionales de Bibliotecas Universitarias, cuya 14ª edición se celebró en octubre de 2006, en Salvador (Bahía).

En paralelo, se identificó la literatura extranjera, especialmente los trabajos de las entidades que tienen una relevancia internacional, además de aquellos autores individuales que más contribuciones ofrecen.

En lo que a la literatura española respecta, teniendo en cuenta el nivel de desarrollo de las bibliotecas universitarias en este país, las búsquedas se hicieron a través de los servicios bibliotecarios de la Universidad Carlos III y bajo la orientación de la directora del presente trabajo.

La publicación de la Ley 10.861/2004 hizo que la segunda etapa del trabajo (2004-2007) se desarrollara en tres fases: a) una puesta al día de toda la legislación y respectiva normativa hasta 2006; b) recogida de datos, informaciones y otros documentos elaborados por las universidades visitadas entre febrero y marzo de 2005⁸; c) selección de las universidades iberoamericanas⁹ que constituyen la población investigada y en las que se aplicaron encuestas acerca de los sistemas de evaluación de sus respectivas bibliotecas. Todo lo relativo a las referidas encuestas –criterios de selección de los países e instituciones, estructura de la encuesta y las condiciones de aplicación– se encuentra recogido en el ítem 5.2.

No obstante, a continuación, en el Cuadro 1, aparecen las universidades seleccionadas por país. Inicialmente se seleccionaron 30, número al que se añadió la Universidad Autónoma de Chihuahua (MX), por indicación de El Colegio de México, teniendo en cuenta un trabajo que dicha institución viene desarrollando sobre la misma materia de este estudio.

⁸ Universidade de São Paulo, Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Universidade Estadual de Campinas, en São Paulo; Universidade Federal da Bahia, Universidade do Estado da Bahia, Universidade Estadual de Feira de Santana y Universidade Estadual Santa Cruz en Bahía; El Colegio de México y Universidad Nacional Autónoma de México, en la Ciudad de México.

⁹ Excepto las universidades españolas, teniendo en cuenta que REBIUN se constituye en el referente de la investigación en lo que a España respecta.

PAÍS	INSTITUCIÓN
ARGENTINA	1 Universidad de Buenos Aires (UBA) 2 Universidad Nacional de la Plata (UNLP) 3 Universidad Nacional de Córdoba (UNC)
BRASIL Bahia	1 <i>Universidade Federal da Bahia</i> (UFBA) 2 <i>Universidade do Estado da Bahia</i> (UNEB) 3 <i>Universidade Estadual de Feira de Santana</i> (UEFS) 4 <i>Universidade Estadual de Santa Cruz</i> (UESC) 5 <i>Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia</i> (UESB) 6 <i>Universidade Salvador</i> (UNIFACS)
Ceará	7 <i>Universidade Federal do Ceará</i> (UFCE)
Pernambuco	8 <i>Universidade Federal de Pernambuco</i> (UFPE)
Minas Gerais	9 <i>Universidade Federal de Minas Gerais</i> (UFMG)
R. de Janeiro	10 <i>Universidade Federal do Rio de Janeiro</i> (UFRJ)
São Paulo	11 <i>Universidade do Estado de São Paulo</i> (USP) 12 <i>Universidade Estadual de São Paulo Julio de Mesquita Filho</i> (UNESP) 13 <i>Universidade Estadual de Campinas</i> (UNICAMP)
R. Grande do Sul	14 <i>Universidade Federal do Rio Grande do Sul</i> (UFRGS)
CHILE	1 Universidad de Chile 2 Pontificia Universidad Católica de Chile 3 Universidad de Santiago 4 Universidad de Concepción
COLOMBIA	1 Universidad Nacional de Colombia 2 Universidad de los Andes (UNIANDES) 3 Universidad de Antioquia (UDEA)
MÉXICO	1 Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) 2 El Colegio de México (COLMEX) 3 Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH)
PORTUGAL	1 <i>Universidade de Aveiro</i> 2 <i>Universidade de Lisboa</i> 3 <i>Universidade do Porto</i>
VENEZUELA	1 Universidad Central de Venezuela (UCV)

CUADRO 1 – Universidades iberoamericanas seleccionadas por país de origen

Fuente: Elaboración propia (2006)

En cuanto a la terminología, siempre que fue posible o necesario, se ha traducido al español, como es el caso de los nombres de instituciones de enseñanza y de organismos brasileños en general. Sin embargo, en algunos casos se mantiene el nombre en portugués por la facilidad de comprensión que ofrece; en otros, se incluye el nombre original entre paréntesis para que sus siglas no impidan su identificación.

Por otra parte, en cuanto a las citas procedentes de la literatura brasileña se ha utilizado el mismo procedimiento de traducción, aunque, para evitar constantes repeticiones, se ha omitido la indicación “traducción nuestra” o “traducción del autor”, según establecen las normas españolas y brasileñas de documentación.

Respecto a la normalización de las citas y de las referencias bibliográficas se optó por aplicar las normas brasileñas, teniendo en cuenta que, al igual que las españolas, se basan en las normas ISO. Además, al adoptar determinada norma, es importante aplicarla en la totalidad del trabajo y de manera que el lector pueda identificar con claridad las fuentes consultadas. Así, en el texto, se utiliza el sistema autor-fecha, dejando para el pie de página las notas explicativas y las indicaciones bibliográficas de obras que no fueron consultadas, pero que pueden enriquecer una futura consulta.

El resultado obtenido en este trabajo de investigación se encuentra plasmado en una estructura constituida por siete grandes bloques o capítulos, incluyendo los aspectos introductorios y las conclusiones.

La justificación, aproximación teórica y contextual a la materia objeto de interés del presente estudio, está plasmada en esta *Introducción* (capítulo 1), en donde también se presentan los objetivos establecidos ante la hipótesis planteada, seguidos de las fases y las características generales de la metodología de investigación adoptada para llevar a cabo los referidos objetivos.

Al capítulo 2, *Evaluación y biblioteca*, le corresponden los aspectos teóricos sobre el tema, incluyendo las primeras experiencias de evaluación en el ámbito de las

organizaciones en general, así como la evolución que ha experimentado el concepto a lo largo del tiempo. También en este apartado, se encuentran algunos conceptos sobre materias afines (como calidad, planificación y gestión), teniendo en cuenta que este proceso pertenece a uno de los cuatro procesos administrativos desarrollados por las organizaciones, según la Teoría de la Administración (planificación, organización, dirección y control).

La aplicación de la evaluación en el ámbito bibliotecario se aborda como un instrumento imprescindible de la gestión, además de comentar aspectos de sus ventajas e inconvenientes.

Además, y con la finalidad de fundamentar el desarrollo del presente estudio, se cuenta con aquellos autores anglosajones y españoles que más trascendencia tienen en la materia objeto de estudio. En cuanto a los primeros, por su conocido liderazgo ejercido en el sector, tanto a través de organismos de distinta naturaleza, - *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO), *American Library Association* (ALA), *International Federation of Libraries Associations* (IFLA), *Fédération Internationale de Documentation* (FID) y *International Organization for Standardization* (ISO), *Library of Congress* (LC)- como en forma de trabajos individuales, por ejemplo, los de Gelfand, Roswitha Poll y Lancaster, con gran influencia internacional. En cuanto a los españoles, el énfasis recae sobre las propuestas de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN), Marta de la Mano González, Miguel Duarte Barrionuevo, Teresa Malo de Molina y Lluís Anglada i Ferrer, entre otros.

Cabe aclarar, sin embargo, que además de estos autores colectivos e individuales, cuyos trabajos fueron objeto de comentario específico, también se destacan otros a lo largo de este trabajo, que han dado el soporte a planteamientos, comparaciones, aclaraciones y fundamentos para desarrollar ideas y conclusiones.

En el capítulo 3, titulado *El contexto académico brasileño y la biblioteca universitaria*, se trata de mostrar los antecedentes históricos del tema, es decir, como

se introduce la enseñanza superior en Brasil en el siglo XIX, con la transferencia de la corte portuguesa y la consecuente implantación de la sede del reino a Río de Janeiro. Se ponen de manifiesto las barreras impuestas por la Corona portuguesa, hecho que va a determinar un gran retraso en cuanto a la creación de universidades en comparación con la situación vivida en la América española, en donde las primeras instituciones de educación superior se crearon en el siglo XVI. Se analizan las causas y características socio-político-culturales del referido retraso y las consecuencias en el posterior desarrollo del país. A la vez, se tienen en cuenta las iniciativas que pretendieron superar el problema, dando mayor prioridad al Plan Nacional de Bibliotecas Universitarias (PNBU), así como las frustraciones que se produjeron a partir de ello. A continuación, se abordan las relaciones pedagógicas de la biblioteca universitaria con la enseñanza, teniendo en cuenta concepciones e influencias pretéritas y actuales. Asimismo, se comentan otras iniciativas que marcaron la evolución de la evaluación en la biblioteca universitaria, desde el punto de vista de sus antecedentes y bajo la herencia del PNBU, a través de una revisión bibliográfica donde destacaron inicialmente Maria Luisa Monteiro da Cunha, Etelvina Lima, Lusimar Ferreira, Gilda Pires Ferreira, Antonio Miranda, Kira Tarapanoff, Maria Lucia Andrade Garcia y Maria Carmen Romcy de Carvalho, y, en la actualidad, autores como Waldomiro Vergueiro, Teresinha G. Coletta, Nirlei Maria de Oliveira y Valéria Martins, entre otros.

En el capítulo 4, bajo el título *La evaluación de la biblioteca universitaria brasileña en el marco de la evaluación de las titulaciones académicas*, se aborda la evaluación institucional en el contexto de la autonomía universitaria establecida en la Constitución Federal de 1988, promulgada tras la dictadura militar (1964-1984). La materia tiene como protagonistas a ciertos docentes que se destacaron en gestión académica en el ámbito gubernamental, como Héglio Trindade, Isaura Belloni, Agenor Gasparetto y Eunice Durham, sólo por citar algunos de ellos. A continuación se presentan los referentes teóricos sobre la biblioteca universitaria desarrollados por organismos de influencia internacional como UNESCO, IFLA, además de la opinión de autores nacionales como Rosaly Fávero Krzyzanowski,

Alba Costa Maciel, Isnaia Veiga Santana, Waldomiro Vergueiro y José Eduardo Wense Dias, entre otros nombres.

Se incluyen también las primeras aportaciones brasileñas sobre el tema, a partir de los años setenta, además de comentar el *status quo* en el que se desarrolló el proceso y los instrumentos de evaluación de las bibliotecas universitarias. En cuanto a este último aspecto, se tienen en cuenta factores como la experiencia de la CAPES con los cursos de posgrado desde 1975, y los documentos gubernamentales desde los años sesenta, aunque es a partir de 1996 cuando las bibliotecas pasan a formar parte del proceso de evaluación de las titulaciones como una de las categorías de análisis elegidas como representativas del rendimiento académico, como se ha dicho anteriormente.

En lo que a las bibliotecas respecta, en relación con la evaluación de las titulaciones, se identifica, recoge y analiza la legislación y la normativa federal desde 1996 hasta 2006. Se describe la labor de campo desarrollada en el 2000 y 2001 y también más tarde, en el 2005, teniendo como universo de investigación 13 titulaciones de la Universidad Federal de Bahía que fueron evaluadas por el Ministerio de Educación en el periodo que va de 1997 a 2001. Se presenta una comparativa entre las dos referidas etapas, incluyendo las visitas realizadas a las tres principales universidades públicas de São Paulo, a cuatro universidades públicas de Bahía y a dos universidades en la Ciudad de México.

El capítulo 5 trata de poner de manifiesto la situación de los *sistemas de evaluación de las bibliotecas iberoamericanas*, teniendo España como referente, a través de REBIUN, y a partir de una breve revisión de la literatura basada en los trabajos del Simposio Electrónico Evaluación y Calidad en Biblioteca (Sociedad Argentina de Información, 2002), a la que se añade las aportaciones obtenidas con la encuesta aplicada. Conviene destacar, por su consistencia y reflejo de labor incesante, el trabajo de Marcela Fushimi, de la Universidad Nacional de La Plata.

A continuación, se explican los criterios de selección de los países y sus respectivas instituciones de enseñanza superior, apartado en el cual se incluyen también los comentarios a los cuestionarios aplicados, en cuanto a los modelos empleados y las condiciones de aplicación. Finaliza este capítulo con el análisis de los resultados, pormenorizando en el contenido de las preguntas y analizando las respuestas de los 16 sistemas bibliotecarios que contestaron a la encuesta.

Ante todos estos elementos previos, se desarrolla en el sexto capítulo el *modelo adaptado de evaluación para la biblioteca universitaria brasileña*, fin último de esta investigación, teniendo en cuenta la confirmación de la hipótesis planteada acerca de que el Ministerio de Educación no dispone de indicadores suficientes y adecuados para evaluar la biblioteca en el marco de la evaluación de las titulaciones académicas.

Primeramente, se comentan los modelos tomados como referencia, donde destacan la metodología desarrollada por Marta de la Mano González (1998), los Indicadores REBIUN 2000, el documento del PNBUE elaborado por María Carmen Romcy de Carvalho (1995), la *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior...*, de la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (México, 2000), y los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*, del Consejo de Rectores de las Universidades Chilenas (2001).

Seguidamente se presenta el referido modelo, precedido de algunas orientaciones, y seguido de la representación gráfica de los conceptos (notas) sobre la evaluación, según determina el Instrumento del INEP. El modelo mantiene la misma terminología adoptada por el INEP y su estructura contiene cuatro Grupos de Indicadores tal y como se puede ver en detalle en el capítulo 6.

En cuanto a las *Conclusiones*, plasmadas en el capítulo 7, se han extraído del contenido desarrollado a lo largo de este trabajo en relación con los aspectos que envuelven específicamente el proceso de evaluación llevado a cabo por el Ministerio de Educación brasileño. Además, se incluyen las aportaciones

resultantes de la comparativa entre los sistemas de evaluación de las bibliotecas universitarias iberoamericanas y de la literatura de apoyo. Estos elementos integran el modelo propuesto para evaluar la biblioteca universitaria brasileña ante su papel en el desarrollo de las titulaciones.

Con esto se pretende haber cumplido con el compromiso asumido por la autora de este trabajo con la *Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior* para la obtención de una beca de estudios.

En los apartados finales del presente trabajo se encuentran los Apéndices y un Anexo. Los primeros, en número de nueve, incluyen los siguientes elementos: un cuadro con las funciones y directrices del PNBU; el guión de las entrevistas aplicadas a los Coordinadores de Curso y a los Bibliotecarios de las unidades de enseñanza evaluadas por el MEC, objeto de la primera labor de campo (2000-2001); los resultados de las referidas entrevistas; y los modelos de cartas y cuestionarios enviados a los dirigentes de los sistemas de bibliotecas de las universidades iberoamericanas, objeto de la segunda labor de campo (2006-2007). El Anexo, por su parte, contiene el *Manual de Evaluación de 2006*, elaborado por el INEP y actualmente en uso por las Comisiones de Evaluación. Para evitar un excesivo número de páginas, se incluyen solamente la portada, las páginas iniciales y aquellas específicas que tratan de la biblioteca. Su estructura, tal y como concibió el INEP, sirvió de base para la propuesta metodológica que se encuentra en el capítulo 6.

La evaluación es un proceso sistemático para determinar el grado de eficacia, economía y eficiencia de ciertas actividades que obliga a emitir un juicio de valor sobre aquello que se evalúa. Permite expresar de forma cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la biblioteca, especialmente definidos en términos de necesidades de los usuarios, e indica su adecuación a las acciones y programas planificados por la biblioteca. La medición del rendimiento permite determinar el valor añadido de los productos y servicios ofrecidos, poner de manifiesto las mejoras conseguidas en la gestión de los recursos y mantener un equilibrio óptimo entre los conceptos de productividad, equidad y calidad en la prestación de los servicios.

2. EVALUACIÓN Y BIBLIOTECA

La formación de un juicio, un concepto o una idea, resulta normalmente de un proceso asociativo. En mayor o menor grado, condicionado por las circunstancias y por el conocimiento que tiene, el ser humano está constantemente relacionando, comparando y evaluando su entorno de manera prácticamente espontánea.

En el ámbito organizativo se da lo mismo, aunque de forma consciente y determinada, puesto que una organización, a partir de su misión, establece unos objetivos a cumplir, para asegurar su supervivencia y éxito.

Este proceso de evaluación está implicado en un proceso de planificación y estos dos elementos, a su vez, son considerados los motores de una gestión, es decir, los insumos esenciales para coordinar la ejecución de lo que está planificado.

Desde el punto de vista de las bibliotecas como organizaciones sucede lo mismo. En este ámbito, los cambios determinados por el advenimiento de las nuevas tecnologías de información y comunicación y por el crecimiento exponencial de la oferta de información exigen más calidad por parte de los respectivos servicios.

El conjunto de estos tres elementos –evaluación, planificación y calidad– constituye el trípode de la planificación estratégica, práctica organizativa “considerada como un proceso que dirige la atención de una organización al futuro, para hacerla capaz de adaptarse con mayor rapidez al cambio, y a que pueda elegir la dirección por la que desea desplazarse” (PACIOS LOZANO, 2005, p. 151).

Con este escenario, el presente capítulo trata de poner de relieve las primeras iniciativas que llevan a las organizaciones a adoptar la evaluación y la calidad como prácticas sistemáticas, además de los conceptos que los definen y los tipos

de evaluación. A continuación, se abordan sus campos de aplicación, las ventajas e inconvenientes que los rodean, así como su aplicación en bibliotecas universitarias, plasmada en la literatura anglosajona y española. Se comentarán las obras de algunos autores individuales y colectivos que, a nuestro juicio, tuvieron más impacto para las bibliotecas universitarias, aunque no se pretenda aquí y con ellos agotar el tema. Por otra parte, a lo largo de esta tesis estos y otros autores estarán dando soporte teórico a los planteamientos.

2.1. CONCEPTOS IMPLICADOS EN LA EVALUACIÓN

La evaluación, como instrumento de medida del rendimiento, actualmente está presente en diferentes actividades humanas. Originalmente, pertenecía a la práctica y a la jerga del sector económico, y desde allí accedió al ámbito organizativo en general, a través de los cánones de la Administración.

En esta área, integra uno de los procesos administrativos¹⁰ bajo la denominación de *control*, aunque la función de ambas sea prácticamente la misma, hecho que puede significar sólo una cuestión semántica. Sin embargo, quizás se pueda hacer una diferencia básica en lo que respecta a los elementos y objeto de evaluación que conllevan uno y otro vocablo. Se sabe que el control se basa en los objetivos establecidos, es decir, tiene en cuenta el proceso de planificación propiamente dicho, mientras la evaluación puede basarse en indicadores, en datos de una serie histórica, en aspectos elegidos como objeto de estudio, y no necesariamente en los objetivos y metas definidos para llevar a cabo la gestión de una organización.

De hecho, las medidas están presentes en la vida del hombre desde que nace, cuando se registran la estatura y el peso, y después en el día a día en actividades relacionadas con la obtención de alimentos, el cómputo del tiempo, el cálculo de distancias, el análisis del estado de la salud, la medición de temperaturas, el control del rendimiento escolar o el seguimiento del desempeño de un deportista, entre muchas otras.

¹⁰ Planificación, organización, dirección y control.

A juicio de Salguero, fue en la década de los años ochenta cuando se empiezan a encontrar en los Estados Unidos registros más consistentes en materia de control o evaluación obtenidos a partir de indicadores definidos para diferentes categorías de análisis en las empresas. De hecho, en ese país el tema fue objeto de estudios y congresos convocados por centros conocidos por sus investigaciones, como el *Massachusetts Institut of Tecnology* (MIT) y la *Harvard University* (SALGUERO, 2001, pp. 2-3).

Sin embargo, a partir de los noventa, cuando cambia el escenario internacional en las relaciones sociopolíticas y se produce el surgimiento de Internet, la globalización de la economía determina nuevos métodos de gestión para hacer frente a la competencia de mercados. Así, las empresas pasan a regirse por nuevos paradigmas y la evaluación de productos y servicios y la calidad constituyen el binomio que rige dichos métodos.

Con el fenómeno de la globalización de la economía, las fronteras que se abren entre los países se refieren más bien a la calidad de los productos en circulación que a los límites geográficos. Ante tal situación se entiende la necesidad extrema que tienen las empresas de evaluar sus productos y servicios, en la perspectiva de la planificación estratégica, es decir, su constante adaptación a un mundo cambiante. En este ambiente de alta competitividad, además de la gestión de calidad y de la evaluación sistemática propias del sector empresarial, surgieron otros modelos de gestión y técnicas de vigilancia tecnológica para afrontar las leyes del mercado internacional y local.

El sector público, como parte del sector productivo y aunque orientado a fines distintos, se alinea con el sector privado, beneficiándose de las mismas técnicas y tecnologías, con objeto de evitar el *babelismo*, puesto que la convergencia tecnológica del mundo contemporáneo, en materia de comunicación, no diferencia entre los referidos sectores. Así, las universidades, sean públicas o privadas, al ser el *locus* privilegiado de la producción de conocimientos, caminan por la misma senda. Esto repercute directamente en las bibliotecas, como se podrá ver en el siguiente capítulo.

En cuanto a la terminología, hay una coincidencia de definiciones entre los diccionarios de la lengua y los glosarios especializados respecto al vocablo *evaluar*. La Real Academia Española presenta tres acepciones que se transcriben a continuación:

- “- Señalar el valor de una cosa.*
- Estimar, apreciar, calcular el valor de una cosa.*
- Estimar los conocimientos, aptitudes y el rendimiento de los alumnos” (DICCIONARIO de la Real..., 2006).*

Respecto la tercera acepción y según el área del presente estudio, se puede sustituir la palabra *alumnos* por *recursos humanos*, si se aplica a ambientes organizativos en general.

Al analizar dichas definiciones, se destaca el término valor. Según diferentes fuentes, se refiere a un aspecto material o inmaterial, pero en ambos casos supone una idea de calidad, como se ve en algunas acepciones elegidas para este fin:

- “- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor*
- Buena calidad, superioridad o excelencia” (DICCIONARIO de la Real..., 2006)*
- “- Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que la caracterizan y permiten valorarla respecto a otras de su misma especie*
- Superioridad, excelencia o conjunto de buenas cualidades” (CLAVE....., 1996).*

Cabe señalar, además, que la mayoría de las definiciones suponen necesidades y objetivos, de lo cual se puede deducir que evaluar “es medir el valor de algo, entendiendo valor como la cualidad de satisfacer determinadas necesidades” (JIMÉNEZ PIANO, 2005, p. 131).

Junto al de evaluación el concepto de calidad en el marco de la planificación se refiere a “la adecuación a los objetivos, es decir, un servicio o producto [que] debería proporcionar o ejecutar lo que se pretendía” (POLL et al., 1998, p. 14).

En cuanto a la calidad, Maria Pinto Molina comenta desde los orígenes vulgares del término hasta su aplicación científica, situada en la revolución industrial,

cuando ocurre el cambio del modo de producción: “el origen del problema calidad, al menos como lo entendemos hoy”, pues, “desaparecida la relación directa entre productor y consumidor, éste se transforma en un ente a la deriva incapaz de incidir en el diseño de sus necesidades o expectativas” (PINTO MOLINA, 1998, p. 172).

Respecto al concepto de calidad se ha constatado que con el paso del tiempo ha sufrido una evolución: inicialmente, estaba restringido a productos, específicamente a su control e inspección; a continuación, pasa a orientarse a los servicios, hecho que conlleva una estructura organizativa en su conjunto. Por lo tanto, dicha concepción supone y se define “a partir de las necesidades de los clientes” (POLL et al., 1998, p. 14).

La Norma ISO 8402, a su vez, en este punto de vista, define calidad como

“el conjunto de todos aquellos rasgos y características de un producto o servicio que tienen que ver con su capacidad de satisfacer las necesidades definidas o implícitas” (ISO 8402, 1994).

La determinación de la calidad de un producto está sujeta a un proceso relativamente sencillo, relacionado con su “fiabilidad, duración, características funcionales y estéticas”. Los servicios, a su vez, a causa de su intangibilidad, suponen un proceso más complejo. Frente a ella, se ponen de relieve dos modelos destinados para este fin: El modelo Gap, de 1993, de la autoría de Zeithaml, Parasuraman y Berry; y el de Grönroos, de 1994. El primero evalúa cinco criterios –elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía– y tiene en cuenta “la diferencia entre las expectativas de los clientes y su percepción real del servicio”. El segundo “divide la percepción de la calidad por parte de los clientes en dos aspectos, la calidad técnica y la calidad funcional”, y se considera más importante que el anterior, además de perceptible desde un punto de vista subjetivo (JIMÉNEZ PIANO, 2005, pp. 132-133).

Al respecto Pinto Molina añade el concepto de calidad total (o global), reiterativo en los últimos años en la literatura sobre gestión, con implicaciones en todos los niveles, es decir, desde

“la concepción de los productos, calidad de la producción y de procedimientos de control, y calidad del servicio que acompaña el producto”. En este trabajo se asocia la calidad total a la “evaluación de la gestión y de la producción, y sobre todo [a] resultados precisos en materia de calidad de servicios” (PINTO MOLINA, 1998, p. 172).

Por otra parte, considera que la gestión de calidad va más allá de la propia organización, e implica también a suministradores y clientes tanto externos como internos, es decir, empleados y usuarios respectivamente.

En cuanto a las muchas teorías existentes, la autora citada se refiere a la *Total Quality Management* (TQM) - en español Gestión de Calidad Total -, y subraya sus principales postulados:

“mantener como principal objetivo la mejora de los productos y servicios; actuar de manera que la calidad no dependa de inspecciones; formar continuamente al personal y suprimir las barreras entre los servicios, así como toda forma de dirección por cifras. La calidad es un problema de orientación, de liderazgo, de participación de los empleados y de formación. En cualquier caso, la mejora de la calidad en un proceso sin fin [...]” (PINTO MOLINA, 1998, p. 172)

En consonancia con la materia de interés para este estudio, hay que tener en cuenta además otro aspecto planteado por dicha autora acerca de los objetivos de una gestión orientada a la calidad: que sea objetiva y mensurable. Para ello se deben establecer unos indicadores “que permitan comparar en cada momento el nivel o grado de calidad de una característica o de un parámetro con respecto a unos niveles preestablecidos”. Como complemento, indica la Norma UNE 66-904-90 que incluye los contenidos de los parámetros: valores previstos, tolerancia y características de los atributos; criterios de aceptación y de rechazo; y método de medición y ensayo” (PINTO MOLINA, 1998, p. 173).

En cuanto a los primeros estudios sobre calidad, se sabe que se remontan a los años treinta del siglo pasado, pero alcanzaron su desarrollo en Norteamérica y Japón después de la II Guerra Mundial, a raíz de la reconstrucción de las empresas y la economía japonesas. Los autores que iniciaron la literatura mundial sobre la materia fueron W. Edwards Deming, Joseph M. Juran y Kaoru Ishikawa.

Sin embargo, en lo que a la Documentación respecta, Pinto Molina considera aún incipientes los estudios, aunque reconozca iniciativas europeas asociadas al “tratamiento, unificación y normalización de procesos y productos documentales”, teniendo en cuenta tanto “los sistemas de recuperación y transferencia de información, como la cooperación y uso compartido de recursos informativos”¹¹. (PINTO MOLINA, 1998, p. 173)

Bajo las premisas anteriores, se pueden entender la evaluación y la calidad como elementos indisociables de la planificación estratégica y, al mismo tiempo, perfectamente adecuados a la gestión de las bibliotecas. Dicha afirmación se justifica, según Poll y Boekhorst, porque “además de la demanda actual [las bibliotecas] tienen que tener en cuenta las necesidades futuras [...]”. Compréndase, de este modo, la adopción de los cánones de la calidad para concebir un modelo de gestión que permitirá a las bibliotecas, al igual que a otras organizaciones de servicios, “mostrar que los recursos que les asignan los utilizan en lo que deben y de la mejor manera y que están proporcionando servicios de alta calidad” (POLL et al., 1998, p. 14).

En lo referente a las bibliotecas universitarias de instituciones públicas, por lo tanto financiadas por el Estado, hay que subrayar que se encuentran oficial y éticamente comprometidas con evaluar sus actividades y servicios, no sólo “para dar respuesta a las necesidades sociales” como dice Carmen Jorge García-Reyes (2000, p. 19), sino para justificar los impuestos pagados por parte de la sociedad y las inversiones hechas por parte de un gobierno determinado.

En cuanto a la manera de evaluar, se pueden obtener algunas clasificaciones indicativas u orientativas, según el fin a que se refieran. De cualquier manera, la evaluación, ya sea de un proyecto o de una organización, abarca la totalidad como también cada una de sus etapas o componentes, respectivamente.

¹¹ Programas Marco de Investigación y Desarrollo; Grupo de Calidad y Excelencia Organizativa (FID); *Center for Information Quality Management* (CIQM); Proyecto Europeo para la Evaluación de la Calidad de la Enseñanza Superior; Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PINTO MOLINA, 1998, 173-174).

Para Juan José Fuentes (1999, pp. 25-26), desde el punto de vista del alcance, la evaluación se desarrolla en cuatro “niveles primarios de análisis”: social, organizativo, programático e individual.

Al primero le corresponde la propia dinámica de una sociedad o comunidad, como resultado “de diversas normas, de la legislación, de los valores culturales o de factores económicos, políticos o sociológicos”.

El segundo –organizativo– se caracteriza por ofrecer más condiciones de control que el primero. Se explica este fenómeno ante las variables existentes, puesto que la evaluación en este caso se basa en objetivos y metas prefijados; medidas específicas; plazo determinado; estrategias de intervención, a su vez, más fácilmente identificables.

En el nivel programático, la evaluación se refiere a determinados servicios o actividades, hecho que supone un mayor control sobre el objeto que hay que evaluar, las variables existentes y el tiempo en que se ejecutan.

En lo que respecta al nivel individual o personal, la evaluación tiene en cuenta “la calidad y cantidad del trabajo realizado”. En este caso se refiere a la creatividad, productividad y efectividad de las personas y presenta un carácter prospectivo, es decir, ofrece los insumos necesarios para que la organización pueda “cumplir mejor en el futuro los objetivos establecidos”.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que los diferentes niveles de evaluación son interdependientes, puesto que uno influye sobre el otro.

Desde el punto de vista de quien evalúa, la evaluación se clasifica en externa (o exógena) e interna (endógena o autoevaluación). La primera suele ser realizada por instituciones gubernamentales y financieras, y ambas tienen el mismo propósito: medir hasta qué punto la entidad que se va a evaluar justifica las inversiones hechas y los recursos solicitados. En cuanto a la evaluación interna, se trata de un procedimiento basado en la misión, los programas, objetivos y

metas organizativas, y se desarrolla según metodología propia. Aunque tengan objetivos distintos, las evaluaciones externa e interna no son excluyentes entre sí e, incluso, se suelen considerar complementarias. En los centros más avanzados, las dos modalidades se constituyen en procedimientos consolidados. En su libro, *Avaliação e compromisso*, Leite, Tutikian y Holz (2000) comentan la experiencia de países como Canadá, Francia, Japón o Estados Unidos, además de otros en vías de desarrollo como Argentina, Brasil, México o Uruguay. En países como Brasil, por ejemplo, la evaluación institucional (ya sea externa o interna) toma cuerpo con la Constitución Federal de 1988, cuando se trata de poner de relieve una de las grandes demandas de la comunidad académica nacional, la autonomía universitaria¹².

En cuanto a la evaluación de unidades de información, Quijano Solis (1999, p. 2) la considera “como la aplicación sistemática de los procedimientos de investigación o la valoración del concepto, diseño, implantación y utilidad de la información”. Se refiere, pues, a juicios de valor que se establecen acerca del proceso que va desde la definición hasta la implantación de dicha unidad. Ante ello, el autor, inspirado en Rossi y Freeman,¹³ ve

“la evaluación en tres momentos: la evaluación diagnóstica, antes de la planeación de una solución; la evaluación ex ante, que se efectúa antes de implantarla y la ex post, que se realiza después de obtener resultados” (QUIJANO SOLIS, 1999, p. 2)

El autor tiene asimismo en cuenta que hacer tal distinción es pertinente, teniendo en cuenta que el empleo rutinario del vocablo evaluación generalmente concierne a la evaluación *ex post*.

Entre las universidades brasileñas destaca la *Universidade Federal do Rio Grande do Sul* por su importancia en el escenario nacional a causa de las iniciativas, experiencia y liderazgo con los procesos de autoevaluación. Los citados autores se refieren a la autoevaluación en esta Universidad como:

¹² Este tema se aborda en el capítulo 3.

¹³ ROSSI, P.; FREEMAN, H. *Evaluation: a systematic approach*. 4th. Ed. Beverly Hills; Sage, 1989.

“[...] capaz de orientar la universidad hacia el conocimiento, el auto-reconocimiento de sus potencialidades y desempeños, buscando perspectivas de acción innovadoras por parte de todos sus participantes [...] contribuyendo de este modo para la mejora de la calidad de los servicios prestados por la institución a su clientela, a la región y al país, fortaleciendo su compromiso social” (LEITE; TUTIKIAN; HOLZ, 2000, p. 13).

2.2. LA EVALUACIÓN APLICADA A LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Las bibliotecas en general y las bibliotecas universitarias y especializadas en particular, principalmente desde el final de los ochenta y principios de los noventa del siglo pasado, están pendientes del cambio de enfoque administrativo que caracteriza la nueva era: orientación al cliente y no a los procesos típicos de las corrientes anteriores de la Teoría de la Administración. Teresa Malo de Molina (2005, p. 188) reitera dicha idea, al expresar su concepción al respecto:

“[...] de hecho hace ya muchos años las bibliotecas se vienen preocupando de las necesidades de sus usuarios y también se han ido recabando muchos datos que se han utilizado en frecuentes foros como indicadores de actividad”.

Así, al considerar el tipo de vínculo con las instituciones que las mantienen, las bibliotecas universitarias, además de su función académica junto a la enseñanza y la investigación, empiezan a adoptar la planificación estratégica, los modelos de gestión orientados hacia la calidad y la evaluación como herramientas de control, perfeccionamiento y toma de decisiones.

Lo que dice Juan José Fuentes (1999, p. 19-20) justifica lo que se acaba de indicar anteriormente:

“Las bibliotecas, los centros de documentación, los sistemas bibliotecarios y documentales no han escapado a esta tendencia y nadie se sorprende ni extraña del uso continuo y constante de la palabra evaluación: la usamos para referirnos a la biblioteca, al centro de documentación o al sistema bibliotecario y/o documental en su conjunto; pero también lo usamos para señalar alguna de sus partes componentes; así, hablamos de evaluación de los recursos humanos, evaluación de la colección, etc.”

Asimismo, según la autora anteriormente citada (MALO DE MOLINA, 2005, 187-188), la evaluación de bibliotecas, además de medir el grado de satisfacción del cliente, presenta otras cualidades que se indican a continuación:

- Permite garantizar que se hacen bien las tareas.
- Revela la evolución de un servicio.
- Los resultados sirven para justificar las inversiones hechas.
- Asegura el derecho de los usuarios a “ejercer un cierto control de calidad” y conocer los resultados.
- De cara a la importancia de la información en el mundo contemporáneo, a las bibliotecas se exige más calidad en la prestación de los servicios.
- Los datos de evaluación del sector bibliotecario en su conjunto permiten al usuario elegir el servicio que ofrece mejores respuestas a sus demandas.
- Además, estos mismos datos permiten planificar mejor el futuro, teniendo en cuenta los permanentes cambios provocados por las tecnologías de información y comunicación.

Por otra parte, hay que reconocer los problemas que supone la evaluación:

- Se trata de “un proceso complejo” que emplea tiempo y recursos financieros.
- Los datos resultantes de un proceso evaluativo normalmente sólo confirman lo que ya se sabe intuitivamente.
- Es difícil cuantificar la calidad y medir realidades subjetivas (por ejemplo la opinión del usuario y el impacto de los servicios).
- No siempre las instituciones son sensibles a la información obtenida en la evaluación.

Ante lo expuesto, quedan patentes el esfuerzo empleado y las dificultades que supone evaluar, aunque haya que tener en cuenta que la eficacia y eficiencia de una gestión está directamente asociada al uso de los resultados de la evaluación de sus servicios.

2.3. LA EVALUACIÓN EN LOS PAÍSES ANGLOSAJONES Y EN ESPAÑA: UNA REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

En la literatura de carácter internacional, destaca inicialmente M. A. Gelfand, con el libro *University libraries for developing countries*, editado por la UNESCO en 1968. En el capítulo 13 - *Evaluating and interpreting library services* (GELFAND, 1968, p. 146) - el punto central de la evaluación se plasma en la pregunta ‘¿para qué la biblioteca?’¹⁴, relativa a sus finalidades generales y específicas de cara a la universidad. Sin embargo, relaciona la dificultad de responderla con el hecho de que encierra otra pregunta respecto a lo buena que es la biblioteca¹⁵; y a continuación afirma que esta última cuestión “refleja lo que las sugerencias influyen en la ejecución de las propuestas”¹⁶.

En su propuesta, empieza alertando respecto al hecho de que la evaluación es parte integrante del proceso administrativo, correspondiendo al bibliotecario universitario la responsabilidad de su desarrollo. En cuanto a los ítems orientadores de la evaluación, el autor indica la colección de libros, los servicios técnicos, los servicios al usuario (de referencia y bibliográficos), el personal, el uso de la biblioteca, los programas académicos y métodos de enseñanza, el edificio y los equipamientos, la organización administrativa, el soporte y administración financiera, las actividades cooperativas, los obstáculos para el desarrollo de la biblioteca, los servicios especiales. Cada uno de ellos está descrito para facilitar la recogida de datos e información, además de incluir las orientaciones sobre la organización y desarrollo de la evaluación, así como la interpretación de servicios (GELFAND, 1968, p. 146-153).

Si las dos preguntas planteadas por Gelfand –*¿para qué la biblioteca?* y *¿hasta qué punto es buena la biblioteca?*– no llegan, hoy día, a constituirse en algo novedoso en los procesos evaluativos de la biblioteca, hay otro aspecto que sí puede destacarse como primordial: La responsabilidad atribuida a la comunidad universitaria, de cuyo trabajo la biblioteca depende y de quien la oferta de los

¹⁴ *What is the library for?*

¹⁵ *How good is this library?*

¹⁶ *Has been reflected by implication in the suggestions that have been made for carrying out these purposes.*

servicios depende: El equipo de gobierno (rector, vicerrector, gerencia ...), el bibliotecario jefe, todos presuntamente interesados “en la calidad de la biblioteca y consecuentemente en la evaluación e interpretación continuada de sus recursos y servicios.”¹⁷ (GELFAND, 1968, p. 146).

La misión encargada por la UNESCO al autor se destinaba en su concepción a los países en desarrollo. Sin embargo, muestra claramente la realidad de los países en los que la presencia de las bibliotecas está consagrada como algo fundamental. Según Milanese (1985), ése no es el caso de Brasil. No obstante, como contrapunto a la situación generalizada del país, y de acuerdo con los contrastes que lo caracterizan, cumple poner de relieve la opinión del Presidente de la *Fundação Getúlio Vargas* (Luís Lopes Simões, citado por Antonio Caetano Dias) considerada como uno de los esfuerzos aislados del país: “la *Fundação Getúlio Vargas* es una biblioteca alrededor de la cual se trabaja” (DIAS, 1967, p. 52).

A nivel internacional, la IFLA publica los *Standards for university libraries* en el *IFLA Journal* en 1987, cuyo origen está en la Reunión de Leipzig realizada en 1981. Al igual que la obra de Gelfand, su trabajo se destinaba particularmente a los países en desarrollo.

Estos estándares, elaborados a partir de 1985, se convirtieron en un elenco de principios genéricos más que en un conjunto de medidas cuantitativas como sugiere el título, y tenían en perspectiva:

- “a) servir como instrumento de evaluación de la calidad de los servicios prestados por la biblioteca universitaria;
- b) ofrecer una directriz para la mejora de la biblioteca;
- c) sugerir un cuadro de referencia para que los países o regiones pudiesen desarrollar sus propios patrones (CARVALHO, 1995, p. 142)”.

De este modo, el documento de la IFLA comprende diez patrones que se deben tener en cuenta para la determinación de indicadores de rendimiento:

¹⁷ In the quality of the library and, consequently, in the continuous evaluation and interpretation of its sources and services.

Patrón 1 – Propósito: se refiere a la clara definición de los objetivos de la biblioteca y la incorporación de la misión de la institución; la aprobación por colegiados superiores; los recursos (humanos, financieros, instalaciones, colecciones, servicios) adecuados y necesarios a la consecución de sus objetivos y, consecuentemente, de la institución.

Patrón 2 – Organización y Administración: significa la integración y coordinación de todos los recursos; la definición tanto de la posición de la biblioteca en la estructura decisoria de la institución como de las políticas; tiene en cuenta un comité de biblioteca constituido por representantes de los cuerpos docente y técnico-administrativo para lo que concierne al presupuesto y al desarrollo de colecciones.

Patrón 3 – Servicios: se refiere a las facilidades de acceso y uso de la información, según los objetivos de la institución; los servicios de referencia e información adecuadamente equipados y ubicados; la colección organizada para el préstamo y consulta según patrones internacionales.

Patrón 4 – Acervo: se refiere al tamaño y cobertura de la colección, según las necesidades de la enseñanza y de los programas de investigación; la existencia de una política para el desarrollo de colecciones, establecida conjuntamente con los cuerpos docente y técnico-administrativo de la institución, y la participación en programas cooperativos; tiene en cuenta también las diversas formas de registro de la información y de mecanismos regulares de revisión.

Patrón 5 – Personal: significa la cantidad y la calificación del personal, según la colección, la cantidad de bibliotecas sectoriales, los servicios, el horario de funcionamiento, promedios anuales de adquisición y circulación, tipo de procesamiento y demanda de servicios; en el caso de los bibliotecarios, se refiere a la formación académica y profesional adecuada y a la relación bibliotecario-auxiliar según los servicios y los horarios; incluye también programas de desarrollo de recursos humanos y de evaluación de rendimiento.

Patrón 6 – Instalaciones: se refiere al edificio que alberga el acervo, los servicios, los usuarios y funcionarios; también a si son atractivas y adecuadas las condiciones físicas (*lay-out*, iluminación, aireación, temperatura y humedad, espacios específicos); equipamientos que estimulan el uso de la biblioteca.

Patrón 7 – Presupuesto y Finanzas: significa los recursos previstos y los financieros, según los objetivos de la institución (programas académicos y número de alumnos), teniendo en cuenta el acervo, los servicios y rutinas; implica también la importancia que tiene este ítem en el presupuesto global de la institución; considera las condiciones de elaboración y gestión del presupuesto por parte del dirigente de la biblioteca.

Patrón 8 – Tecnología: se refiere a los recursos electrónicos relevantes disponibles; su aplicación en el procesamiento, en el acceso y uso de la información; los conocimientos para innovar en la prestación de los servicios.

Patrón 9 – Preservación y Conservación: significa el desarrollo de una política y programa sobre la materia; comprende la preservación del acervo y la recuperación de los materiales dañados, de modo que no perjudique la transferencia de la información; incluye los recursos específicos, así como la cooperación por parte de otros sectores de la institución.

Patrón 10 – Cooperación: se refiere a las actividades de uso compartido de recursos, respecto al desarrollo de colecciones, catálogos, preservación y conservación, entre otros aspectos; incluye también la ampliación de recursos y de la capacidad de prestar servicios, la reducción de costes y las condiciones para el intercambio de datos e información; también tiene en cuenta los acuerdos y convenios para formalizar compromisos (CARVALHO, 1995, p. 143-152).

Además de las aportaciones de Gelfand y de la IFLA, Lancaster se transforma en una referencia internacional, con su libro *Avaliação de serviços de bibliotecas* (publicado en Brasil en 1996), cuya edición original fue presentada en 1993.

Tras considerar que “la evaluación es un elemento esencial de la administración exitosa de cualquier organización”, señala que será útil si resulta “analítica y diagnóstica” (LANCASTER, 1996, p. 10 y 13). Esto lleva a comprender que la práctica supone siempre la producción y recogida de información y de datos, teniendo en cuenta la solución de problemas o la toma de decisiones. Sin embargo, hay que entender que solucionar problemas y tomar decisiones suponen, a su vez, según Malo de Molina (2005, p. 188), “una definición previa del servicio y de los objetivos”. Así, si entendemos la evaluación como una

herramienta para la gestión, es fácil entender que esta se desarrollará mejor en la medida en que haya sido planificada. En el caso de la biblioteca, al considerarse como intermediaria entre los recursos informativos existentes y los usuarios demandantes, su evaluación deberá dirigirse a “determinar en qué medida cumple con éxito ésta función de *interface*” (LANCASTER, 1996, p. 1-2).

Por ejemplo, teniendo en cuenta que la biblioteca puede evaluar su rendimiento a través de “insumos”, “productos” y “resultados” –según la concepción del referido autor y la clasificación de ALA– su colección (insumo) debe ser evaluada en relación con la satisfacción de la demanda (producto). Como los productos en su mayoría son menos tangibles que los insumos, podrían ser evaluados a través de indicadores relacionados con el grado de satisfacción de los usuarios (atender a las solicitudes), a los resultados alcanzados (mejora de determinados resultados de los usuarios), nivel de eficacia (proporción de demandas atendidas), entre otros (LANCASTER, 1996, p. 3-4).

Junto con estas ideas generales, el autor presenta los elementos implicados en la evaluación de los servicios de la biblioteca estructurados en cuatro apartados, fundamentados en datos resultantes de investigaciones, así como en modelos, métodos y amplia bibliografía.

En la introducción trata de poner de relieve las cuestiones conceptuales que rodean la materia, la terminología, las finalidades, comentarios acerca de métodos y necesidades de evaluar.

En el primer apartado, se refiere al servicio de suministro de documentos, distribuido en ocho capítulos que, a su vez, incluyen los aspectos asociados a la evaluación del acervo (fórmulas, juicio de expertos, comparación con bibliografías, uso, obsolescencia, bajas, espacio, catálogos, factores de éxito o fracaso en el suministro de copias).

Los servicios de referencia se encuentran tratados en el segundo apartado y abarcan el sistema de preguntas y respuestas, las búsquedas en bases de datos y la evaluación de la instrucción bibliográfica.

El último apartado, entre otros aspectos y compuesto de cuatro capítulos, incluye el uso compartido de recursos, consideraciones sobre coste-eficacia, estudios de coste-beneficio y el control de calidad.

El tema calidad, entonces, ya empezaba a ser algo recurrente en los años noventa, si nos fijamos en la fecha en la que se divulga la norma ISO 11620 (1998). Titulada *Information and documentation. Library performance indicators*, dicha norma surge ante la demanda bibliotecaria de una normativa internacional relativa a la materia expresada en su título.

Su principal objetivo es “promover la utilización de indicadores de rendimiento en las bibliotecas y contribuir a un mejor conocimiento de las formas adecuadas del mismo” (INFORMACIÓN y documentación, 1999, p. 223), con la finalidad general de establecer estándares internacionales para todas las ramas de la actividad humana, para lo cual se contempla simplificar procedimientos, mejorar la comunicación y el intercambio, además de garantizar condiciones de seguridad a la vida, la economía de recursos y la calidad de productos/bienes/servicios (LUBISCO; VIEIRA, 2002, p. 15).

Para ello, dicha norma¹⁸ indica “los requisitos que debe reunir un indicador de rendimiento [...] y establece un conjunto de indicadores que pueden utilizarse en cualquier tipo de biblioteca”, además de ofrecer “una terminología normalizada y definiciones y descripciones sencillas y concisas de los indicadores de rendimiento, así como de la forma de recoger y analizar los datos necesarios”. (INFORMACIÓN y documentación, 1999, p. 223).

También en relación con la calidad, destaca la obra de Roswitha Poll y Peter te Boekhorst -*Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del*

¹⁸ Corresponde a la norma española UNE 50137 (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA..., 2000).

rendimiento de bibliotecas universitarias- editada originalmente en 1996 y en España en 1998. Teresa Malo de Molina reconoció la relevancia de este libro al alinearlo con la referida norma ISO 11620 y con la obra de Suzann Ward, citada más adelante. Según dicha autora, estas tres obras constituyeron las bases para la elaboración, por parte de la Red de Bibliotecas Universitarias de España (REBIUN), de sus *Indicadores de rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias*, ya citados.

La amplitud de su título –*Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias* refleja su contenido. En el Prefacio y en la Introducción General, trata de poner de manifiesto los orígenes y la justificación de la obra en el ámbito de la IFLA. Además, informa de la composición del Grupo de Trabajo que la produjo y comenta de manera genérica los aspectos teóricos que rodean la materia: calidad, gestión de calidad, concepción de la misión y metas de la biblioteca, y metas que debe alcanzar la biblioteca universitaria. Respecto a éstas últimas pormenoriza su amplitud a través de siete ítems: la colección, el acceso, el uso en sala, la formación de usuarios, el almacenamiento y la conservación de los materiales, la biblioteca como sociedad de intereses, la medición del rendimiento y la estadística, a los cuales añade las características de un indicador de rendimiento (apropiado, fiable, repetible, útil y práctico), las dificultades de su aplicación, la medición de los resultados de cara a los objetivos planteados y la interpretación de los resultados de la medición.

A continuación, habla acerca del proceso de medición, y trata aspectos como la preparación, el plan de trabajo, el muestreo (con ejemplos de fórmulas) y la muestra estratificada. Respecto a este último elemento, lo explica a través de las etapas que lo componen: test previo, realización, toma de datos, simulación, entrevista, encuesta/cuestionario, interpretación, resultados y medición sistemática del rendimiento.

Después, hay un apartado sobre coste-eficacia, en el que incluye los elementos que deben ser considerados, teniendo en cuenta que se trata de un aspecto

relacionado con la administración y no con el punto de vista del usuario, como los anteriores.

Finalmente, presenta un pequeño apartado en el que trata de la estructura de los indicadores y, como remate, una lista de los seis indicadores de rendimiento y sus respectivos contenidos, que constituyen el objeto principal del libro: Uso general de la biblioteca e instalaciones; calidad de la colección; calidad del catálogo; disponibilidad de documentos en la colección; servicios de referencia; uso remoto; y satisfacción del usuario.

Desde el punto de vista de las asociaciones de carácter nacional, aunque con trascendencia internacional, destaca la ALA/ACRL, con los *Standards for college libraries*. Este trabajo empezó en 1959 y su versión final fue aprobada en enero del año 2000. En 2004 dicha Asociación saca una nueva versión titulada *Standards for Libraries in Higher Education* (AMERICAN..., 2006).

Entonces, con sus *Standards for college libraries* elaborados por la *Association of College and Research Library* (ACRL) en 2000, la ALA propone patrones del tipo cuantitativo y cualitativo, para asegurar la actuación efectiva de la biblioteca y el trabajo eficaz de sus bibliotecarios. Además, innova al sugerir que los datos obtenidos¹⁹ en cuanto a los insumos, productos y resultados (medidas cualitativas) se comparen con bibliotecas semejantes, seleccionadas a partir de la identificación de afinidades respecto a los siguientes parámetros: misión, reputación, criterios de selección para la admisión del personal, presupuesto, gastos con apoyo a los bibliotecarios (educación continuada), tamaño de la colección. Además, el documento propone unos puntos de comparación, a partir de medidas aplicadas a estos ítems: insumos (por ejemplo, volúmenes por el total de estudiantes, volúmenes añadidos al año por el total de estudiantes); productos (por ejemplo, el movimiento de préstamo y consulta por estudiante, préstamo interbibliotecario por estudiante, etc.); planificación, evaluación y evaluación del

¹⁹ Insumos (*inputs*) – materia prima de la biblioteca: recursos financieros, acervo, espacio físico, equipamiento; productos (*outputs*) – cuantifican el trabajo: cantidad de libros en circulación, de cuestiones de referencia atendidas; resultados, impactos o medidas cualitativas (*outcomes*) – demuestran el cambio sufrido por parte de los usuarios a consecuencia de su relación con los recursos y servicios de la biblioteca.

impacto (teniendo como medidas para evaluación del impacto –*outcomes assessment*– los servicios, la formación, los recursos informativos, el acceso a la información, personal, instalaciones, comunicación y cooperación, administración, presupuesto). A cada ítem y respectivos subítems corresponden cuestiones cuyas respuestas deberán orientar el análisis de los resultados. Este documento, por así decirlo, se caracteriza más bien por ser un conjunto de indicadores de rendimiento (que pueden ser aprovechados como base para la formulación de patrones) más que un conjunto de patrones propiamente dicho.

Además, la ALA dispone de otro documento, también elaborado anteriormente por la ACRL, en 1992, titulado *Standards for faculty status for college and university librarians*. Se basa en la concepción según la cual “el bibliotecario universitario hace contribuciones originales a la comunidad universitaria y a la enseñanza superior”. Su objetivo es “reconocer formalmente la importancia del *status* académico de los bibliotecarios de las universidades [...]” (CARVALHO, 1995, p. 153). Respecto a este tema se debe poner de manifiesto la política desarrollada en El Colegio de México (México–DF) una vez que coincide con lo que establece ALA: los bibliotecarios, todos con posgrado en Bibliotecología, son también docentes del programa de maestría académica, a su vez adscrito a su biblioteca (Biblioteca Daniel Cosío Villegas²⁰).

La formulación de dichos patrones, nueve en total, está acompañada de una descripción, cuya amplitud ofrece las necesarias orientaciones para que se proceda al análisis y a la evaluación de los resultados obtenidos, según se puede observar a continuación:

- Responsabilidades profesionales –deben obtenerse a través de una evaluación sistemática y rigurosa por grupos de pares en cuanto a su rendimiento.
- Administración de la biblioteca –se refiere a que el modelo de gestión debe ser el mismo que el adoptado por los docentes.

²⁰ <http://biblio.colmex.mx/>

- Administración de la universidad –los bibliotecarios deben ser elegibles y tener el mismo grado de representatividad que los docentes.
 - Remuneración –los salarios y beneficios deben estar en las mismas franjas que las de los docentes.
 - Contrato –debe ser equivalente a los efectuados con el cuerpo docente.
 - Promoción –debe ocurrir a partir de la capacitación académica y efectividad profesional.
 - Excedencia –relacionada con el perfeccionamiento y la investigación, debe proceder de las mismas bases exigidas para los docentes;
 - Fondos para investigación y desarrollo –los bibliotecarios deben tener acceso a financiación de proyectos de investigación y desarrollo profesional al igual que los docentes.
 - Libertad académica –al igual que ocurre con los docentes.
- (CARVALHO, 1995, p. 153-155).

Por su incesante actuación en relación con los servicios bibliotecarios, en 2004 la ACRL presenta los *Standards for libraries in higher education* para reemplazar a los de 1975, 1986, 1995 y 2000. Con la intención de aplicarlos a todas las clases de bibliotecas de educación superior, dichos estándares pretenden constituir “una herramienta para ayudar a las bibliotecas a establecer sus objetivos dentro del contexto de los objetivos institucionales”.

Por lo que respecta a la literatura española especializada, se han elegido algunos de los autores más representativos que han tratado acerca de la evaluación de bibliotecas universitarias, considerando el elevado nivel de desarrollo que las mismas presentan en España, en relación con las brasileñas.

Aunque la validez y la necesidad de evaluar el rendimiento de las bibliotecas estén consensuadas en la literatura, teniendo en cuenta la planificación de su gestión de manera consecuente, el día a día demuestra que “es una práctica poco habitual”. Esta realidad respecto a las bibliotecas universitarias españolas constituye el *leit motiv* del trabajo de Marta de la Mano González, titulado *Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias* (1998, p.

174-197). De hecho, a nuestro juicio y teniendo en cuenta la fecha en que vio la luz la propuesta, la situación hoy en España es muy distinta, seguramente gracias a los esfuerzos, entre otros, de REBIUN. No ocurre lo mismo en Brasil en donde a pesar de existir algunas “buenas experiencias aisladas” y una literatura especializada voluminosa (principalmente resultante de los Seminarios Nacionales de Bibliotecas Universitarias), en general, la evaluación no es una práctica común, no hay estudios objetivos respecto al tema y tampoco instrumentos adecuados.

Marta de la Mano basa la propuesta propiamente dicha en la creencia de que

“tal como apuntan las Normas para Bibliotecas Universitarias aprobadas en 1989 [...] deben llegar a ser diestras en el proceso de examinar y redefinir sus metas cuando sea necesario, estableciendo objetivos coherentes, cuyo alcance pueda medirse, evaluando las necesidades de los usuarios de manera continuada y efectiva y aplicando aquellos indicadores que revelen el grado de éxito que se ha alcanzado en su misión” (MANO GONZÁLEZ, 1998, p. 175).

Esta convicción indudablemente llevó a la autora a formular el sistema de evaluación comentado a continuación, como medio de medir sistemáticamente el rendimiento de la biblioteca universitaria.

La propuesta, además de las consideraciones preliminares, contiene una presentación de las directrices del sistema, compuesta a su vez por los ítems que deben ser evaluados, cada uno con una tabla de datos y otra con los respectivos indicadores.

Los ítems que se tienen que evaluar (y sus respectivos datos) son:

- Marco general (número de puntos de servicio, de usuarios potenciales y de usuarios reales, días de apertura, número de horas diarias de apertura, actividades).
- Recursos financieros (fuentes de financiación y gasto).
- Recursos humanos (personal por categoría y por situación laboral).

- Recursos materiales (superficie destinada al usuario, a los fondos, al personal, y superficie útil total).
- Proceso técnico (adquisición, catalogación, otros procesos).
- Colección (accesibilidad, composición).
- Servicios (consulta en sala, préstamo a domicilio e interbibliotecario, búsqueda bibliográfica).

La tabla de indicadores se presenta en dos campos: uno para indicar el concepto y otro para describir la medida, como se ve en el ejemplo siguiente:

Marco General

Indicadores:

CONCEPTO	MEDIDA
Índice de uso de la biblioteca	Número de usuarios reales/número de usuarios potenciales
Tasa de incremento en el número de usuarios.	(Número de usuarios reales del año en curso –número de usuarios reales del año precedente)/número de usuarios reales del año precedente.
Grado de participación de los usuarios en las actividades.	(Número de usuarios que participa en una actividad/número de usuarios potenciales) x 100.

CUADRO 2 – Indicadores de rendimiento: concepto y medida (un ejemplo)

Fuente: MANO GONZÁLEZ, 1998, p. 187.

Por su parte, Anglada hace un recorrido por los cambios ocurridos en el sector de la biblioteca universitaria en España, a partir de las tendencias más visibles. En la conferencia *Cambios y retos organizativos en las bibliotecas universitarias* (1999, p. 1-18)²¹, inicia su estudio poniendo de manifiesto la influencia de la dictadura como un obstáculo a la evolución de la universidad –y en consecuencia de la biblioteca– a diferencia de lo que había ocurrido en otros países tras la II Guerra Mundial.

De cualquier manera, considerando que se había hecho algo, afirma que:

²¹ Desde el punto de vista histórico, véase MARTÍNEZ, Javier. Las bibliotecas universitarias en España. En: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. Biblioteca Complutense. *Conferencias sobre bibliotecas universitarias*. Madrid, 1999. 100 pp. (Documentos de Trabajo).

“las técnicas profesionales fueron el soporte sobre el que se basaron unos esfuerzos de cambio conducidos por reformas organizativas. Técnica y gestión juntas han sido las protagonistas del cambio” (ANGLADA I DE FERRER, 1999, p. 1).

Añade el autor que hay suficientes estudios acerca de las técnicas, motivo por el cual considera importante “examinar el grado en que la gestión ha intervenido en el cambio”.

Así, según esta perspectiva, el modelo de evaluación propuesto por Mano González constituye un ejemplo de los cambios referidos en el inicio de este comentario.

Anglada presenta su visión acerca de los cambios sufridos por el sector de la biblioteca universitaria (1999) a través de las etapas evolutivas que considera representativas de los últimos veinte años:

- De las bibliotecas de la universidad a la biblioteca de la universidad: modelos, condicionantes y adaptaciones.
- De la biblioteca de la universidad al sistema bibliotecario de la universidad: centralización, descentralización y externalización.
- Del sistema bibliotecario de la universidad al servicio complementario a la docencia y a la investigación.

De hecho, a partir de esta estructura, el autor pone de relieve tanto las funciones tradicionales de la biblioteca universitaria como las nuevas funciones, de cara a las nuevas necesidades y posibilidades (ANGLADA, 1999, p. 1-18).

También en 1999, tiene lugar la presentación del libro *La biblioteca eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en la biblioteca universitaria*, traducido y comentado por Miguel Duarte Barrionuevo. Se trata de un informe consultivo firmado por entidades del ámbito educativo del Reino Unido ²².

²² Higher Education Funding Council for England, Higher Education Funding Council for Wales, Department of Education for Northern Ireland.

En las notas iniciales, el autor trata de ubicar en el tiempo la evaluación del rendimiento, teniendo en cuenta la obra pionera de Philip K. Morse en 1968²³. A continuación, se refiere a una revisión de la literatura publicada en los años setenta, cuyo “enfoque se orienta al análisis de los *inputs* y la biblioteca tendía a ser vista como algo orientado más a la buena gestión de los recursos que a los servicios” (DUARTE BARRIONUEVO, 1999, p. 3). Con relación a la década siguiente, aclara que el cambio de concepción ocurre cuando impera una visión sistémica para organizar y estructurar la biblioteca y la evaluación a partir de *outputs* y resultados presentados por la biblioteca, es decir, de las áreas asociadas al usuario (satisfacción, disponibilidad, instalaciones), a la utilización de los servicios y a los servicios electrónicos (DUARTE BARRIONUEVO, 1999, p. 3).

Trata también de la década de los noventa, momento en el que se produce una toma de conciencia general que tuvo su particular reflejo en la actitud de los gestores universitarios con respecto a la evaluación del rendimiento de las bibliotecas universitarias, que tiene como objetivo la calidad y la eficiencia de sus servicios. Su concepción se basa en que:

“la biblioteca universitaria constituye un sistema cada vez más complejo que -al igual que la Universidad se acerca y se hace eco de las preocupaciones y necesidades del entorno socio-económico en el que se inscribe- ha dejado de estar encerrada en sí misma y se presta a reorientar su actuación al usuario” (DUARTE BARRIONUEVO, 1999, p. 4).

A continuación el autor aborda la terminología y sus significados, destacando los términos:

- Economía – condiciones en las que la biblioteca capta sus recursos, sean financieros, humanos o materiales.
- Eficiencia –calidad de la actuación que mide la transformación de los recursos obtenidos (*inputs*) en productos y servicios (*outputs*).
- Eficacia –grado de consecución de los objetivos establecidos en la planificación e implicados en su misión.

²³ *Library effectiveness: a systems approach*, publicada en Cambridge (Mass.) por MIT.

Añade otros dos ítems con las preguntas: ¿Por qué medir el rendimiento? y ¿Cómo medir el rendimiento?

Los apartados que siguen a las Notas iniciales de Duarte Barrionuevo se refieren al informe que traduce y comenta, elaborado por el *Group on Performance Indicators for Libraries* para el *Joint Funding Council*. Su fin es el de contribuir a que las bibliotecas puedan

“mejorar su rendimiento, delinear los principios que deben ser utilizados en la construcción de indicadores de rendimiento de bibliotecas y proponer directrices claras para identificar la efectividad total de la biblioteca” (LA BIBLIOTECA..., 1999, p. 17).

Dichas directrices comprenden cinco áreas: integración, satisfacción del usuario y atención al mismo, eficiencia y economía. Contienen un total de treinta y tres indicadores, distribuidos como se indica a continuación (LA BIBLIOTECA..., 1999, p. 19-54):

Integración:

- Coherencia entre misión, fines, objetivos y plan estratégico de la universidad y los de la biblioteca.
- Mecanismos de aporte de recursos a los servicios.
- Procesos y resultados en planificación académica y la investigación.
- Comunicación entre quien provee los servicios y los usuarios.
- Evaluación interna y mecanismos de auditoria.

Satisfacción del usuario:

- Satisfacción total del usuario.
- Servicios de entrega de documentos.
- Servicios de información.
- Instalaciones.
- Programa de formación en el uso de los recursos de informática.

Atención:

- Alcanzar los niveles establecidos para cada uno de los servicios en un periodo determinado.
- Lograr los objetivos operativos propuestos para un periodo determinado
- Documentos entregados/estudiante durante un año.

- Consultas satisfechas/estudiante durante un año.
- Proporción de estudiantes que reciben formación en el uso de recursos electrónicos durante un año.
- Horas de estudio en la biblioteca/estudiante durante un año.
- Fondo bibliográfico total/estudiante en una fecha determinada.

Eficiencia:

- Número total de documentos procesados/personal de la biblioteca.
- Gasto total de la biblioteca/total de documentos procesados.
- Documentos entregados/personal de biblioteca.
- Gasto total de biblioteca/documentos entregados.
- Consultas satisfechas/personal de biblioteca.
- Gasto total de la biblioteca/consultas satisfechas.
- Gasto total de la biblioteca/número de horas de estudio al año.
- Fondo bibliográfico total/personal de la biblioteca.
- Gasto total/fondo bibliográfico total.

Economía:

- Gasto total de la biblioteca/estudiantes.
- Gastos de personal + costes operativos/estudiantes.
- Espacio total de la biblioteca/estudiantes.
- Total de estudiantes/número de bibliotecas.
- Gasto en adquisición de recurso de información /estudiantes.
- Estudiantes/personal especializado de la biblioteca.
- Estudiantes/puestos de lectura.

Cabe señalar que cada uno de los indicadores aparece acompañado de comentarios, definiciones, fórmulas y recomendaciones. Para finalizar, el autor añade ocho anexos (LA BIBLIOTECA..., 1999, pp. 55-80), como se ve a continuación:

A – Datos necesarios para elaborar los indicadores de rendimiento recomendados, presentados bajo los códigos de *Standing Conference of National and University Libraries* (SCONUL). A dichos datos añade el equivalente de los datos recogidos por la REBIUN, hecho que no sólo enriquece al documento, sino que le atribuye gran utilidad.

- B – Lista de indicadores de rendimiento para las cinco áreas determinadas.
- C – Lista estándar de indicadores de rendimiento.
- D – Terminología.
- E – Enfoques para evaluar el grado de satisfacción del usuario.
- F – Estándares de servicio.
- G – Objetivos operativos.
- H – Indicadores de rendimiento de economía usados con mayor frecuencia.

En una ponencia reciente, Lluís Anglada (2006) presenta un escenario analítico de la evaluación de la calidad en los servicios de las bibliotecas universitarias de España, llevada a cabo desde 1996 hasta 2006, en el que evidencia los aspectos históricos, los distintos procesos adoptados y sus bases, el papel que desempeñan los organismos oficiales, además de los puntos positivos y negativos de la evaluación propiamente dicha.

Refiere cuatro factores en los aspectos positivos de la evaluación: a) el hecho de que no haya reacciones negativas; b) las evidencias de las mejoras; c) la formación del personal en materia de calidad; d) y un mejor conocimiento de los puntos débiles. Por otro lado, apunta tres factores en los negativos: a) la poca participación de la comunidad; b) el hecho de que algunas mejoras no dependen de las bibliotecas sino de las universidades; c) y el poco apoyo para la mejora.

Ante ello, presenta los elementos que actuarían como claves de éxito en un proceso de evaluación de biblioteca universitaria: implicación del personal y participación de los directores de biblioteca; compromiso por parte de la institución; soporte profesional; y planes de mejora (ANGLADA, 2006, p. 7-8), de donde se pueden extraer puntos de similitud con la visión de Gelfand.

A continuación, refleja los objetivos que se plantean ante la certificación de calidad iniciada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA²⁴) española en 2003: impulsar la evaluación de modo continuo; mejorar los servicios bibliotecarios; y reconocer públicamente los

²⁴ www.aneca.es

esfuerzos realizados. Para ello, indica las fases a las que se habían sometido las universidades, las mejoras y resultados obtenidos a lo largo de los años, así como los retos que afrontan las universidades: adoptar buenas medidas cuantitativas; lograr un consenso acerca de indicadores de calidad; adaptarse al nuevo manual de evaluación de ANECA (ANGLADA, 2006, p. 10-14). El autor también pone de relieve los instrumentos utilizados por parte de las universidades participantes para la mejora de la calidad, como *Total Quality Management*, la planificación estratégica, aplicación de cuestionarios de satisfacción del usuario, cartas de servicio o aplicación de la norma ISO 9000.

Frente a estos puntos, el autor propone su visión de futuro de la calidad en la biblioteca a partir de la mejora de los datos cuantitativos, el reconocimiento como ayuda para mejorar, la continuidad entre los mecanismos establecidos y la evaluación como espina dorsal de la gestión (p. 15-16). De esta manera, Anglada plantea que el nuevo panorama para las bibliotecas es de cambios permanentes y acelerados, servicios electrónicos y Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES), por lo cual hay que considerar el análisis permanente del entorno, la innovación y el uso de *benchmarking* como elemento útil para la gestión (ANGLADA, 2006, p. 17).

Este trabajo de Anglada refleja el esfuerzo de las bibliotecas universitarias españolas por alcanzar una gestión eficaz, plasmado en la actuación de la Red de Bibliotecas Universitarias (REBIUN), creada en 1988 y formalizada por los rectores de las nueve primeras universidades participantes en el año 1990. Dicha Red fue concebida bajo el criterio de que la iniciativa “era apremiante en 1988 en España, y continúa siendo necesaria en la actualidad” (CABO y otros, 2003).

Diez años después, la Red fue incorporada como Comisión Sectorial de la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE), hecho que sin duda le confirió el necesario *status* para liderar las políticas en el sector.

Su labor se centró en formación de personal, regulación y mejora del préstamo interbibliotecario, recogida de datos, establecimiento de indicadores de

resultados. Este esfuerzo se vio colmado con la publicación de las *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas* en 1997, tras publicar el *Anuario estadístico de las bibliotecas universitarias y científicas de España*, “instrumento muy valioso de análisis global de la situación de las bibliotecas españolas (CABO et al., 2003).

El primer documento citado tiene como finalidad “establecer unas normas/directrices que faciliten la puesta en marcha de nuevos servicios o actividades dentro del ámbito de las bibliotecas universitarias” (CONFERENCIA DE RECTORES..., 1997). Su contenido, disponible en la página web de la Red, está plasmado en una introducción y cinco apartados: Colecciones, Servicios, Infraestructuras, Financiación y Personal, cada uno de los cuales se presenta dividido en subítems según sus demandas específicas.

En el año 2000, el Grupo de Evaluación de la Red elabora y publica una lista de indicadores, titulada *Indicadores de Rendimiento para la Evaluación de Bibliotecas Universitarias*. Esta lista tomó como base tres guías respecto a la materia: la norma ISO 11620, de 1998; el libro de Roswitha Poll y Peter te Boekhorst, ya citado, también de 1998; y el libro de Suzann Ward, titulado *Library performance and indicators and library management*, publicado en 1995.

El empleo de normas comunes a las bibliotecas de las instituciones pertenecientes a la CRUE y la recogida de datos sistemática por parte de estas bibliotecas permiten no sólo la publicación de un anuario (a partir de 1994 hasta 2004), sino la planificación de la gestión de la propia Red. El *Plan estratégico 2003-2006* es un ejemplo de lo que se dice. Disponible en la página web de REBIUN²⁵, está estructurado por objetivos de cada plan anual y cada uno, a su vez, incluye las líneas de trabajo que le fueron respectivamente atribuidas. (CONFERENCIA DE RECTORES..., 2003).

En cuanto a publicaciones, ante su misión de trabajar de forma cooperativa para el desarrollo de las bibliotecas universitarias de España, REBIUN dispone además

²⁵ www.crue.org/rebiun/PlanEstrategico.pdf

de dos *Estudios de Calidad* (uno fechado en 2003 y otro en 2004). El primero comprende un estudio comparativo de calidad de las bibliotecas universitarias españolas y un catálogo de “mejores prácticas”; y el segundo, un proyecto para desarrollo de nuevos instrumentos de medición de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas (CONFERENCIA DE RECTORES..., 1997).

La actuación de REBIUN en España es un modelo exitoso de trabajo cooperativo y de política para el sector bibliotecario. Además, refleja la validez, la necesidad y la utilidad de la adopción de los cánones de la calidad en un ámbito en el que la planificación estratégica y, consecuentemente, la evaluación son una realidad consolidada, como ocurre en las 66 bibliotecas participantes del *Anuario estadístico* de 2004 (ANUARIO..., 2004)²⁶.

Desde el punto de vista práctico, destaca el trabajo del Grupo de Evaluación de REBIUN, aplicado sistemáticamente con éxito en España. Sin embargo, hay que evidenciar que los Indicadores de REBIUN reflejan con claridad que se trata de un producto basado en estudios teóricos.

En el texto introductorio del documento *Indicadores de rendimiento para la evaluación de la biblioteca universitaria* se plasman los criterios adoptados para su elaboración:

- Definición de los servicios bibliotecarios y de las condiciones para su desarrollo.
- La evaluación como “herramienta para conocer y valorar los servicios [...] y las tareas”.
- La evaluación supone una planificación con objetivos establecidos.
- Los servicios destinados a atender la demanda de los usuarios comprenden el de referencia e información bibliográfica y el de acceso a documentos.
- Dichos servicios implican, además de la voluntad de ejecutarlos, recursos materiales y humanos que “garanticen una respuesta eficaz”

²⁶ En el Directorio de REBIUN ya se encuentran registradas setenta bibliotecas en enero de 2007. (http://bibliotecna.upc.es/Rebiun/nova/directorios/bibliotecas_rebiun.asp).

(CONFERENCIA DE RECTORES DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. Grupo..., 2000, p. 3).

A continuación, presenta de manera resumida las actividades desarrolladas por el Grupo a partir de 1997, así como la metodología de trabajo. Destacan los documentos estudiados y las diez áreas de actividad con sus respectivos responsables:

- 1) Satisfacción del usuario (Universidad de Cádiz).
- 2) Datos generales (Universidad Politécnica de Valencia).
- 3) Provisión de documentos (Universidad de Granada).
- 4) Suministro de documentos (Universidad de Navarra).
- 5) Préstamo de documentos (Universidad de Valencia).
- 6) Préstamo interbibliotecario (Universidad de las Palmas).
- 7) Información bibliográfica (Universidad de Sevilla).
- 8) Búsqueda en catálogos (CSIC).
- 9) Equipamiento e Instalaciones (Universidad Pública de Navarra).
- 10) Proceso Técnico y Adquisiciones (Universidad de Salamanca).

En cuanto a los indicadores propiamente dichos, presenta la estructura definida para cada uno según la norma ISO 11620 y un listado de los indicadores por área de actividad.

Hay tres factores que acreditan la calidad de dicho documento: el incesante trabajo de la REBIUN según su misión, la convergencia de las universidades implicadas en el Grupo hacia un trabajo cooperativo que beneficia a todas las bibliotecas universitarias españolas; la reconocida calidad de la literatura que apoyó el desarrollo de los indicadores (norma ISO 11620, Roswitha Poll et al., Suzann Ward et al., citados anteriormente, además de King Research, Nancy Van House y *The effective academic library*²⁷).

²⁷ KING RESEARCH, LTD. *Keys to success: performance indicator for public libraries; a manual of performance measures and indicators*. London: HMSO, 1990 [trad. cast.]. VAN HOUSE, Nancy. *Measuring academic libraries performance: a practical approach*. Chicago: ACRL, 1990. THE EFFECTIVE Academic Library. A framework for evaluating the performance of UK academic libraries; a consultative report... by ad hoc Group Performance Indicators for Libraries. London: HEFCE, 1995.

Desde un punto de vista más teórico y conceptual, orientado al área de la Administración, la tesis doctoral de Carmen Jorge García-Reyes enfoca la *Evaluación de bibliotecas*, como resultado “de la necesidad que [las bibliotecas] han tenido que enfrentarse a los nuevos desafíos del entorno en el que operan [...] para responder a unos niveles de calidad que satisfagan” tanto a las organizaciones a la cuales están adscritas, como a la “comunidad a la que sirven” (JORGE GARCÍA-REYES, 2000, pp. 2-3). Su objetivo era ofrecer “un marco de reflexión en torno a la evaluación”, teniendo en cuenta la aplicación de los indicadores y de los sistemas de gestión ya existentes (p. 4).

En su intento, la autora aborda dicho objetivo desde dos puntos de vista: la biblioteca como organización (entidad con estructura formal que desarrolla los cuatro procesos administrativos -planificación, organización, dirección y control) y como entidad pública (es decir, financiada por el Estado, y por lo tanto responsable de las políticas públicas), elementos que basan el desarrollo teórico del contenido, hasta llegar a la propuesta de un modelo de gestión según el Cuadro de Mando Integral.

Igualmente, la autora incluye como anexos (p. 198-232), esquemas de distintos instrumentos de gestión (modelo EFQM, planificación estratégica, dirección por objetivos, análisis de deficiencias, cadena de valor Porter, *Quality Functions Deployment*, entre otros), además de un listado cronológico de obras acerca de evaluación de rendimiento. También incluye indicadores de rendimiento de distintos orígenes y representaciones de distintos aspectos del Cuadro de Mando Integral.

Tomando como base las series estadísticas de REBIUN, las bibliotecas españolas disponen de los elementos necesarios no sólo para su planificación y gestión, sino para desarrollar estudios e investigaciones asociados a diversos aspectos de sus actividades.

En este marco, la Universidad Autónoma de Madrid elaboró en 2002 el proyecto *Estudio comparativo de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de “mejores prácticas”*.

El objetivo de este proyecto era

“profundizar en la búsqueda de elementos de medición que reflejen las macro-magnitudes que determinan el éxito del servicio bibliotecario, y al mismo tiempo desarrollar una metodología que permita el “benchmarking” entre servicios bibliotecarios de una red [...] y establecer objetivos de “mejora por comparación” (UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID, 2002, p. 1).

El estudio consistió en aplicar el modelo a las series de datos estadísticos de REBIUN. Con esto, por una parte, se comprobó la validez de dichas series y, por otra, la “utilidad de la herramienta para facilitar el desarrollo de estrategias de calidad a las bibliotecas universitarias” (UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID, 2002, p. 1).

Las conclusiones obtenidas se refieren a lo que se indica a continuación:

- 1) El modelo metodológico aporta nuevas perspectivas para el análisis de la calidad de los servicios bibliotecarios.
- 2) El análisis de los indicadores a lo largo de siete años ofrece una panorámica global de la evolución de las bibliotecas universitarias españolas.
- 3) Contrastando las opiniones del panel de expertos consultado con los indicadores disponibles, se ponen de manifiesto las lagunas existentes en la medición de los elementos de calidad que se consideran más importantes para el servicio bibliotecario.
- 4) La evolución de los factores de calidad indica una tendencia decreciente en los últimos años tanto en los recursos como en la oferta.
- 5) Sobre la base de patrones comunes en los valores de los tres factores de calidad se detectan tres grupos o “cluster” diferenciados en el conjunto de las bibliotecas universitarias.

- 6) El análisis de las relaciones entre los factores indica que hay una relación directa entre ellos, de forma que una mayor cantidad de recursos se traduce en una mayor oferta y mayores niveles de oferta se traducen en más demanda o uso de los servicios (véase el comentario respecto a la relación calificación de la oferta y calificación de la demanda en el ítem 2.3 y también en el 4.3, apartado “participación en redes”).
- 7) El análisis dinámico de la correlación entre los factores de calidad y los indicadores de entorno y estructura organizativa resulta poco significativo por la limitación de las series estadísticas disponibles.

El comentario que acompaña a cada una de las conclusiones aporta información relevante referente a la validez del análisis de series históricas de datos como un instrumento imprescindible para la planificación y la gestión de calidad. Sin embargo, también sugiere la necesidad de perfeccionamiento de la estructura de la recogida de datos.

Por otra parte, las conclusiones permiten suponer que cada universidad objeto de estudio se pudo ubicar a sí misma en un escenario general, factor decisivo para el proceso de autoevaluación del rendimiento; es decir, dicho modelo metodológico, basado en un ejercicio de *benchmarking*, permite “establecer objetivos de ‘mejora por comparación’”.

En cuanto a otros resultados visibles y útiles para la planificación y la gestión de calidad, este proyecto constituye, en relación con la literatura analizada, el estudio más novedoso respecto a una concreta utilización de datos, algo posible gracias a la labor de REBIUN.

El Catálogo de ‘Mejores Prácticas’ se refiere a los indicadores de referencia que caracterizan cada uno de los grupos o *clusters* bajo los cuales se agruparon las bibliotecas. Cada uno de los tres indicadores de referencia –1) hasta 17.000 alumnos; 2) de 17.000 a 40.000; 3) más de 40.000– aparece acompañado por una tabla de valores medios de las universidades según su tamaño, que incluye Recursos Económicos, Oferta y Demanda.

El tema de la evaluación viene siempre suscitando nuevas aportaciones. Tanto es así que dos años después de la publicación de los Indicadores REBIUN, la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) publica, bajo la coordinación de Miguel Duarte Barrionuevo, la *Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias* (2002).

Esta obra constituye, según sus autores, una adaptación del modelo *European Foundation for Quality Management* (EFQM²⁸) e incluye en sus dos volúmenes los instrumentos que se señalan a continuación:

- Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias.
- Directrices para los Comités de Evaluación Interna.
- Directrices para los Comités de Evaluación Externa.
- Indicadores de rendimiento.
- Lista de estándares para la Matriz de Excelencia.

Sale a la luz como un perfeccionamiento al que plantea el Plan Nacional [de Evaluación] a partir de la visión que tienen del mismo sus autores:

“la evaluación horizontal [...] es simplificadora de la realidad, minimiza los efectos de las políticas de coordinación e integración que se están aplicando en las bibliotecas universitarias [...] y desmiembra la proyección sistémica de la biblioteca en puntos de servicio mediatizados en la gestión de los servicios, en la planificación o en la toma de decisión (GUÍA EFQM..., 2002, p. 11).

También se basa en la convicción de que

“en el conjunto de la Universidad, la biblioteca constituye un sistema organizativo-tecnológico-informacional cada vez más complejo que tiene que hacerse eco de las preocupaciones y necesidades del entorno socioeconómico en el que se inscribe y (re)orientar sus productos y servicios al usuario” (GUÍA EFQM..., 2002, p. 11).

El primer apartado (Directrices para los Comités de Evaluación Interna) incluye las actividades a evaluar, las estrategias y metodología de evaluación, el proceso de autoevaluación y de evaluación externa, además del informe final.

²⁸ www.efqm.org

En el segundo (Guía de autoevaluación) se aborda el modelo de excelencia EFQM, enfoque y despliegue a la excelencia, y la matriz de excelencia. En cuanto al primer punto –el modelo– se presenta como un “modelo flexible, dinámico, no prescriptivo” que “se fundamenta en un fuerte liderazgo ejercido sobre la planificación de la política y estrategia, las personas y los grupos de interés” y tiene la innovación y el aprendizaje como nutrientes del sistema, actuando sobre los agentes facilitadores, tratados a continuación” (GUÍA EFQM..., 2002, p. 27).

En la tercera parte, presenta el modelo EFQM propiamente dicho a través de los nueve “facilitadores” que lo componen, tratados cada uno bajo la definición, el enfoque y el despliegue. Son: Liderazgo, Política y Estrategia, Gestión del personal, Alianzas y recursos, Procesos, Resultados en los clientes, Resultados en el personal, Impacto Social y Resultados Clave.

Además de la bibliografía, añade en el primer volumen cinco anexos (tabla de indicadores, tabla de datos, matriz de excelencia, glosario de términos y directrices generales para la evaluación de puntos de servicio de las bibliotecas universitarias en el marco de la evaluación de las titulaciones, departamentos y otras unidades de gestión). Se destaca este último cuyo contenido tiene que ver directamente con el problema que ha motivado el presente estudio: la evaluación de las titulaciones en Brasil y la contribución de las bibliotecas como un recurso académico- pedagógico.

El segundo volumen constituye un anexo, cuyo contenido está estructurado como se indica: una justificación introductoria; a continuación, un apartado que presenta una descripción del modelo EFQM; la ubicación de la información y la información propiamente dicha. Después, se presenta la matriz de excelencia (modelo, estructura y puntuación). Para finalizar, se reflejan las tablas de estándares por cada uno de los nueve facilitadores anteriormente indicados. A cada uno de ellos le corresponde un campo para comentarios y una escala de medición (de 0 a 5).

Continuando en una línea teórico-conceptual, el capítulo seis del libro *Bibliotecas universitarias* (ORERA, ed., 2005, pp. 187-216) está dedicado a *La evaluación:*

una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en las bibliotecas universitarias. En él, la autora Malo de Molina trata de presentar los conceptos de evaluación y de calidad implicados en la gestión orientada al cliente. Por otra parte, comenta las ventajas y desventajas de evaluar, así como las distintas fases del proceso de evaluación. Añade aún comentarios acerca de las medidas (datos cuantitativos que reflejan el servicio realizado) y los indicadores (“factores inherentes al servicio que comportan alguna valoración”). En cuanto a estos últimos, se remite a los utilizados en España, cuya lista fue elaborada por REBIUN en el 2000, y presenta su estructura (objetivos, ámbito de aplicación, definición, método, interpretación, fuentes e indicadores relacionados) y su esquema por área de actividad (satisfacción del usuario, datos generales, provisión de documentos, suministro de documentos, préstamo de documentos, préstamo interbibliotecario, información bibliográfica, búsqueda en catálogos, equipamientos e instalaciones, proceso técnico y adquisiciones).

Esta concepción de Malo de Molina nos remite a dos de los trabajos comentados en este estudio, con objeto de compararlos y utilizarlos de forma complementaria: el de Marta de la Mano González (1998) –*Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias*– y el de Maria Carmen Romcy de Carvalho (1995) –*Estatísticas e padrões para o planejamento e avaliação de bibliotecas universitárias*.

A continuación, la autora presenta esquemáticamente una nueva herramienta de gestión –el Cuadro de Mando Integral, igualmente expuesto por Carmen Jorge–, su concepto y ventajas. En los dos apartados siguientes comenta de manera pormenorizada la evaluación de los servicios, con algunos de los elementos que se suelen distinguir, como los de *input*, *output*, nivel de rendimiento operacional, cantidad de uso del servicio, eficiencia, impacto y evaluación de colecciones. Respecto a esta última, evidencia la evaluación cuantitativa, cualitativa y el análisis de uso real.

Para terminar aborda la autoevaluación, teniendo en cuenta que se trata del “proceso más complejo y completo de evaluación”; la certificación de calidad

otorgada por el Ministerio de Educación y Ciencia de España²⁹ a través de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación; y el poder de los datos, sobre los cuales refiere la utilidad de las series estadísticas.

En cuanto a las nuevas funciones de las bibliotecas, Herrera-Viedma, López Gijón y Vílchez Pardo (2006), en su artículo acerca de evaluación de bibliotecas universitarias digitales, son más radicales al considerar que las híbridas (tradicionales y digitales) van a convivir todavía por un tiempo y que aunque no se pierda lo que está en la llamada biblioteca tradicional, “ahora hay más, nos encontramos antes un sistema superior” (2006, p. 36). A nuestro juicio se trata de una concepción equivocada, toda vez que nos parece no sólo posible y deseable la convivencia de las dos modalidades, sino complementaria y imprescindible en la actualidad. En esta materia, estamos de acuerdo más bien con lo que piensan Tarapanoff y colaboradoras (1998): que aunque tener bibliotecas digitales se transforme en una práctica sistemática, siempre habrá bibliotecas tradicionales guardianas de fondos. Se añade a esto no sólo la cuestión de la guardia, sino principalmente la función que desempeña el propio libro de manera general, es decir, la de permitir la reflexión y el disfrute, de forma diferente de lo que pasa con el manejo de una pantalla. Por cierto, no se nos oculta que se trata de un asunto polémico y cercado de muchas variables, que de hecho no pertenecen al objeto de interés de este trabajo. De cualquier modo, es necesario poner de manifiesto que se puede considerar puntero el artículo de Herrera-Viedma y colaboradores, ya que la propia literatura citada reconoce que la evaluación de este tipo de biblioteca “es una práctica poco desarrollada en España” y que “abundan más los autores que plantean cómo deben hacerse estas evaluaciones” [...] “aunque experiencias concretas hay muy pocas” (HERRERA-VIDEOMA et al., 2006, p. 37).

Antes de finalizar el presente capítulo, comentaremos, por su relevancia otros tres trabajos.

²⁹ Universidades que lograron la certificación en la primera convocatoria (2003): Autónoma de Barcelona, Carlos III de Madrid, Barcelona, la Rioja, Politécnica de Cataluña, Lleida, Pompeu Fabra. Convocatoria del 2004: Autónoma de Madrid, Burgos, Cádiz, Cantabria, Girona, Granada, Islas Baleares, Navarra, Salamanca, Jaume I, Rey Juan Carlos, Rovira i Vigili.

El primero es el artículo de Bonnie Gratch Lindauer (1998), que va más allá de lo que exigen las agencias de acreditación y evaluación, las IES y las asociaciones profesionales, además de lo que trata la literatura especializada en general (factores de la calidad y medidas y métodos de recogida de datos). Al respecto, la autora hace hincapié en que las bibliotecas “sean capaces de demostrar cómo y hasta qué punto su rendimiento contribuye al logro de los resultados y las metas de la institución” (LINDAUER, 1998, 546). Por otra parte, argumenta que es prácticamente inexistente en la literatura “medidas y métodos para valorar el impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados educativos de la institución en su conjunto”. Alude no sólo al rendimiento académico de los estudiantes y la productividad de los profesores, sino a la relación del uso de la biblioteca y la formación de usuarios con las “tasas menores de abandono, calificaciones más altas, puntuaciones mayores en pruebas de acceso a estudios de posgrado, permanencia de los estudiantes y ahorro de tiempo en el profesorado” (LIANDAUER, 1998, p. 548).

Asimismo, la autora presenta los resultados de revisiones acerca de las normas de agencias de acreditación y de la ACRL/ALA, de investigaciones en la educación superior (resultados de la docencia y aprendizaje) y del estudio llevado a cabo a propósito de la eficacia en bibliotecas y de la evaluación del rendimiento, según algunos manuales.

Los temas que identifica en su estudio reflejan las expectativas de las IES respecto a las bibliotecas, es decir, “áreas clave para la identificación de medidas de rendimiento que pueden generar datos que formen parte de esa cultura de la demostración [...] (LINDAUER; 1998, p. 550), como se ve a continuación:

- Acceso, disponibilidad y uso.
- Colecciones y recursos para el aprendizaje.
- Habilidades en acceso y uso de la información.
- Tecnologías de la información.
- Evaluación de resultados.
- Colaboración con el profesorado y otro personal académico.
- Personal.

De hecho, a nuestro juicio, aparentemente, no cambian mucho en relación con otros trabajos existentes en la literatura especializada, aunque ofrece una novedad en su formulación. Se trata de las descripciones de cada uno de los temas, los cuales son más amplios de lo que hasta aquí se había examinado.

Sin embargo, al intentar trasladar este tipo de evaluación para las bibliotecas brasileñas, o incluso aprovechar sus directrices para el modelo que se propone en este estudio, se tiene claro el desfase en el que estas se encuentran para afrontarlo. Con esto se quiere poner de relieve que se trata de un nivel de calidad que supone la superación de etapas anteriores en un proceso de planificación y gestión, es decir, conlleva la implantación de una cultura de recogida sistemática y de análisis de datos, la construcción de un sistema de indicadores, y la efectiva integración de la planificación del sistema bibliotecario con los resultados educativos planteados por la universidad. Somos conscientes de que se trata de un trabajo relevante y relacionado con las pretensiones del Ministerio, pero en absoluto para ser utilizado ahora sino para tenerlo presente en un futuro.

Los otros dos, de reciente aparición, son: uno, de Peter Brophy, publicado en el 2006 y se titula *Measuring library performance: principles and techniques*. Se estructura en catorce apartados donde el autor hace una revisión de los aspectos clásicos del tema orientado en algunos ejemplos a la biblioteca pública. Tres de sus aportaciones más relevantes están en el primer apartado –*Background*– y se las puede resumir en:

a) Un plan de evaluación concebido bajo tres aspectos, como se ve a continuación:

Question	Stage	Examples
<i>Why?</i>	<i>Impacts</i>	<i>Why do we provide this service? What do we want to achieve by so doing?</i>
<i>What?</i>	<i>Outcomes</i>	<i>What signs would we expect to be able to detect that show we are producing intended outputs?</i>
<i>Who?</i>		<i>Who are we attempting to reach with those outcomes?</i>
<i>Where?</i>		<i>Where would we expect those outcomes to be found?</i>

How?	Outputs Processes Inputs	<p><i>What outputs are we actually delivering? How have we arranged our internal activities so that we are producing the intended outputs that will in turn produce outcomes and impacts?</i></p> <p><i>How are allocating resources to the process which will produce the desired outputs?</i></p>
------	---------------------------------	---

CUADRO 3 – Desarrollando el plan de evaluación

Fuente: BROPHY, 2006, p. 10.

b) Bajo la pregunta *What is being measured?*, presenta cuatro aspectos a tener en cuenta en la evaluación –Economía, Eficiencia, Efectividad y Equidad–, en lugar de tres similares, pero más convencionales –Economía, Eficiencia y Eficacia– adoptados por otros autores, como por ejemplo Duarte Barrionuevo (1999, pp. 5-6) y Arriola Navarrete (2006, pp. 39-40).

c) Lo que llama *Ethical considerations*, en donde cree fundamental contar con patrones éticos a la hora de evaluar el rendimiento de una biblioteca. Respecto a este comportamiento, el autor comenta la experiencia de algunas organizaciones, por ejemplo el *Chartered Institute of Library and Information Professionals*, la *American Library Association* y la *Association of Research Libraries*. Asimismo, destaca otros aspectos a tener en cuenta relativos al personal (usuarios y no-usuarios), como se ve a continuación:

- No utilizar datos sin el conocimiento o consentimiento de las personas.
- No utilizar datos para una finalidad que no se explicita.
- No presionar a los estudiantes a que participen en el proceso, ni transmitirles la impresión de que su no-participación les puede generar algún tipo de perjuicio académico.
- No exponer los participantes a ningún tipo de situación estresante, por ejemplo darles la impresión de que son ignorantes o no tienen la suficiente preparación para este trabajo.
- Respetar la privacidad y confidencialidad de individuos y grupos.
- Permitir siempre que los participantes desistan de colaborar con el estudio en cualquier momento sin que tengan que justificarlo.
- Respetar siempre el anonimato de los participantes, si no hay un consentimiento explícito de revelar su identidad.

- No restringir beneficios a un grupo por el proceso, por ejemplo ofertando un nuevo servicio que al bibliotecario le parece que va a aumentar su experiencia o desempeño, pero privando a otro grupo de este beneficio.

En cuanto al segundo apartado –*Theoretical considerations*– destaca, entre las aproximaciones indicadas, la Práctica basada en la evidencia (*Evidence-based practice* – EBP), hasta entonces aplicada en Medicina, denominada *Evidence-based librarianship*, definida por Crumley y Koufogiannakis, en 2002, como:

“Evidence-based Librarianship (EBL) is a means to improve the profession of librarianship by asking questions as well as finding, critically appraising and incorporating research evidence from library science (and other disciplines) into daily practice. It also involves encouraging librarians to conduct high quality qualitative and quantitative research” (BROPHY, 2006, p. 29).

Acerca del *Impact on users*, plasmado en el cuarto capítulo, destaca el impacto de los servicios electrónicos, donde expone experiencias exitosas llevadas a cabo en el Reino Unido.

La relevancia de la obra está en el hecho de que, por su presentación, es un manual muy completo, un trabajo de referencia acerca del tema, donde el autor se preocupó de presentar, de forma extensa, aspectos no sólo teóricos, sino prácticos, indicando métodos de evaluación desarrollados por y en diversas instituciones. Por lo expuesto, nos parece la obra más novedosa acerca de la evaluación de rendimiento de biblioteca.

El último trabajo que se comenta, publicado en *Library Trends*, es el de Ronald R. Powell (2006). En cierto modo, nos parece pertinente como cierre de este capítulo, toda vez que el autor enfoca la materia de la evaluación bajo un punto de vista distinto de los comentados hasta aquí. Se trata de una revisión de la literatura, pero teniendo como punto de mira la investigación sobre la evaluación, aunque considera que la expresión

“Evaluation research is not easily defined. There is not even unanimity regarding its name; it is referred to as ‘evaluation’ research and ‘evaluative’ research. Some individuals consider

evaluation research to be a specific research method; others focus in special techniques unique, more often than not, to program evaluation; and yet others view it as a research activity that employs standard research methods for evaluative purposes” (POWELL, 2006, p. 102-103).

Powell presenta la materia en sus aspectos teórico-conceptuales, estructurada en siete apartados. El primero trata de la cuestión terminológica, como se ve en la cita anterior, basada en T. Childers (1989), en D. P. Wallace y C. Van Fleet (2001) y en C. H. Weiss (1998).

Ante la pregunta *Why evaluate?*, Powell responde utilizando la opinión de varios autores, orientada para las características de la evaluación y la necesidad de que las organizaciones, como se ve en el siguiente cuadro:

WALLACE y VAN FLEET	WEISS
1. Consideren cómo utilizan los limitados recursos.	1. Establezcan cómo actúan con los clientes.
2. Expliquen lo que hacen.	2. Legitimen sus decisiones.
3. Mejoren su visibilidad.	3. Reúnan los requisitos básicos.
4. Describan el impacto de su actuación.	4. Hagan correcciones durante el programa.
5. Aumenten la eficiencia.	5. Tomen decisiones para continuar o cerrar programas.
6. Eviten errores.	6. Testen nuevas ideas.
7. Apoyen actividades de planificación.	7. Busquen las mejores alternativas.
8. Expresen cuidados con el público.	8. Registren la historia del programa.
9. Apoyen la toma de decisión.	9. Reciban retorno del personal.
10. Fortalezcan su posición política.	10. Destaquen los objetivos.

CUADRO 4 – Finalidades de la evaluación según Wallace & Van Fleet y Weiss.
Fuente: POWELL, 2006, p. 103-104.

En el tercer apartado, el autor intenta poner de manifiesto los principios que rigen la evaluación, con una presencia destacada de la visión de J. M. Griffiths y D. W King (1991). Estos principios se refieren a que:

- La evaluación debe ser una propuesta y no un fin en sí misma.

- Al no tener una perspectiva de acción, es necesario evaluar.
- La evaluación debe ser más bien descriptiva y debe tener en cuenta la relación entre el rendimiento operacional, los usuarios y las organizaciones.
- La evaluación debe ser un instrumento de comunicación que involucra al personal y los usuarios.
- La evaluación no debe ser esporádica; debe ser procesal y debe proveer los medios de monitorización, diagnóstico y cambio constantes.
- La evaluación procesal debe suministrar los medios de monitorización, diagnóstico y cambio constantes.
- La evaluación procesal debe ser de carácter dinámico, de manera que refleje nuevos conocimientos y el cambio en el ambiente. (POWELL; 2006, p. 104-105).

A través de una pequeña aportación acerca de tipos de investigación en evaluación (cuarto apartado), Powell se adentra en los métodos de evaluación (quinto apartado), y da relieve a las medidas de *inputs*, medidas de rendimiento de *outputs* y evaluación de impacto, al igual que Lancaster. A continuación, enfoca la calidad en los servicios, en la que incluye las características de la gestión basada en TQM y los métodos SERVQUAL y Lib-QUAL; asimismo, comenta el *benchmarking*, los estándares, la evaluación cuantitativa y cualitativa y el análisis de costes, y alude a Lancaster en lo que respecta al análisis de coste-beneficio y coste-efectividad. Incluye, además, ítems referentes a modelos y criterios de efectividad organizacional (objetivos, áreas críticas, recursos, personal, sistemas abiertos, proceso decisorio, personalización de los servicios) (p. 105-113).

Volviendo al punto central de su trabajo, los dos últimos apartados se refieren a la planificación y desarrollo del estudio acerca de evaluación, y respectivamente presenta las preguntas específicas que se plantean ante un proceso de planificación (¿Cual es el problema? ¿Por qué estoy haciendo esto? ¿Qué quiero saber exactamente? entre otras), junto con comentarios acerca de los elementos: medidas, estadísticas, técnicas de recogida de datos, análisis de datos e informe (p.114-117).

En este mismo artículo, Powell concluye que la investigación en evaluación podrá ser un riguroso y sistemático proceso que implique recogida de datos acerca de la organización (información gerencial), procesos, programas, servicios y recursos; asimismo, podrá mejorar el conocimiento y la toma de decisiones y los resultados de las aplicaciones prácticas.

Rematamos esta revisión de la bibliografía acerca de evaluación y calidad aplicadas a las bibliotecas universitarias –limitada a los trabajos más relevantes de la literatura especializada anglosajona y española– con la consideración de la función de la evaluación como elemento clave para la planificación, el ajuste de problemas y la toma de decisiones.

Aunque se trata de procedimientos complejos, que implican dificultades como el tiempo, los recursos financieros y el apoyo institucional, vemos la evaluación como un proceso que imprime calidad a la gestión al requerir:

- La creación de una mentalidad de planificación, que tenga en cuenta desde la misión de la institución y de la biblioteca, hasta el establecimiento de sus objetivos y condiciones de cumplirlos con calidad, efectividad, eficiencia y eficacia.
- La implantación de una infraestructura técnica y tecnológica capaz de recoger datos útiles, relevantes y consistentes como soporte a la planificación, al diagnóstico, al ajuste de medidas, a la toma de decisiones en la gestión de los servicios y recursos.
- La organización de un sistema de información gerencial, a partir de la recogida de los datos referidos, como elemento clave para la planificación de la gestión.

Se supone que si las bibliotecas universitarias logran disponer de un ambiente así constituido y construido lograrán contar con:

- Personal capacitado y orientado a afrontar los retos de las bibliotecas universitarias más punteras (en recursos tecnológicos, calidad y variedad de servicios, además de una efectiva participación en la vida académica).

Además, serán capaces de:

- Sensibilizar a los directivos institucionales respecto a los asuntos referentes a sus características y necesidades.
- Favorecer el reconocimiento profesional de los bibliotecarios como personal académico.
- Contar con la participación de los bibliotecarios en las instancias de planificación institucional.
- Conocer mejor y satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios.
- Como modelo de gestión, ejercer un liderazgo que impulse a otras instituciones menos desarrolladas.

Universities will be as good as their libraries.

Gelfand, 1968

3. EL CONTEXTO ACADÉMICO BRASILEÑO Y LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

Este capítulo se refiere a los antecedentes y las peculiaridades de la introducción de la enseñanza superior en Brasil, a resultas del traslado en 1808 de la corte portuguesa de D. Juan VI a Río de Janeiro, que se convierte así en sede del reino.

Aunque la presencia lusa en territorio brasileño ya entraba en su cuarto siglo, las barreras impuestas por la Corona portuguesa van a determinar un gran retraso en lo que se refiere a la fundación de universidades, en comparación con la situación de la América española, cuyas primeras instituciones superiores se crearon en el siglo XVI (LUCKESI, 2000, p. 34).

Las causas y características socio-político-culturales del referido retraso repercutieron en el futuro desarrollo del país, si bien, junto con las frustraciones sufridas, se encuentran iniciativas para la superación del problema, originadas en el seno de la sociedad brasileña.

En este escenario, las bibliotecas en general –y muchas bibliotecas universitarias en particular– presentan un aspecto desolador. Dicha situación, en el ámbito académico, fue denunciada, analizada y objeto de propuestas por parte de Maria Luisa Monteiro da Cunha en los años setenta y después por Antonio Miranda, para culminar con la creación del Programa Nacional de Bibliotecas Universitarias en 1986. A este Programa se le atribuía la responsabilidad de llevar a cabo el Plan Nacional de Bibliotecas Universitarias (PNBU), primera iniciativa objetiva por parte del Gobierno en materia de planificación y gestión de las bibliotecas académicas. La trayectoria innovadora y productiva del referido Programa y su

ocaso en 1989 están plasmados en un estudio desarrollado por Maria Lucia Andrade Garcia (1991), a petición del propio Gobierno³⁰.

En cuanto a la incorporación de la biblioteca universitaria como objeto de medidas oficiales bajo la herencia del PNBU, se puede considerar que, por una parte, ya se había hecho palpable una cultura, en proceso de madurez, acerca de la imprescindible necesidad de un trabajo sistemático y sistémico en materia de planificación y gestión en el ámbito federal e institucional (local); por otra, el ambiente académico en general no privilegiaba la planificación integrada, con lo cual el clima de orfandad determinó el aislamiento de las bibliotecas y una improvisación en sus respectivas gestiones, aunque el Gobierno Federal puso en marcha algunas iniciativas destinadas a la adquisición de fondos bibliográficos, por ejemplo. A pesar de las lagunas existentes, diversos docentes, investigadores y bibliotecarios trataron de poner de manifiesto las relaciones pedagógicas de la biblioteca universitaria con la enseñanza, hecho que indudablemente influyó hacia un cambio de mentalidad. Dicho cambio está plasmado en la literatura especializada que se comenta en este capítulo.

3.1. LA ENSEÑANZA SUPERIOR EN BRASIL: ALGUNAS CARACTERÍSTICAS

La enseñanza superior brasileña se instituyó con el traslado de D. Juan VI y la corte portuguesa a Brasil en 1808, a través de “clases regias [...] titulaciones [...] academias, en respuesta a las necesidades militares de la Colonia” (LUCKESI y otros, 2000, p. 34). En este mismo año surgieron la licenciatura de la Escuela de Cirugía de Bahía (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, 1983) y más tarde las de Derecho de São Paulo y Pernambuco (1854). Esta nueva realidad se vio ampliada en 1874, cuando se da la separación de las carreras civiles y militares, hecho que impulsó el surgimiento de la Escuela Militar y de la Escuela Politécnica de Río de Janeiro, además de la Escuela de Ingeniería de Ouro Preto, en Minas Gerais.

³⁰ Véase 3.2.1

Hasta entonces, los brasileños interesados en licenciarse no tenían otra alternativa que la de estudiar en Europa, sobre todo en Coimbra. A diferencia de lo que había sucedido en los países de colonización española³¹ (LUCKESI, 2000, p. 34), donde la enseñanza superior era una realidad desde el siglo XVI, la Corona portuguesa no permitía la instalación de universidades en su Colonia, a pesar del esfuerzo de los jesuitas.

Dichos esfuerzos, sin embargo, no fueron suficientes para evitar que, de todo el continente y en especial de Sudamérica y Centroamérica, Brasil fuera “el último país civilizado que instituye la universidad” (SCHROEDER, 1969, p. 176). De hecho, hasta las primeras décadas del siglo pasado, la enseñanza superior se impartía en facultades o escuelas superiores aisladas.

Hasta la primera mitad del siglo XX no se concretaron los esfuerzos por agrupar facultades para formar universidades y así, surge “la primera institución de enseñanza superior de Brasil que logró éxito con el nombre de universidad” –la *Universidade do Rio de Janeiro*– creada en 1920, tras innumerables tentativas (CUNHA, 1980, p. 189). Después se fundaron la de Minas Gerais, en 1927, y la de São Paulo, en los años treinta, cuando Anísio Teixeira concibió “una universidad brasileña como centro de debates libres de ideas”, sueño abortado con la implantación del Estado Nuevo³² en 1937 (LUCKESI, 2000, p. 34).

Desde entonces hasta 1960, se dieron procesos de creación y reunión de instituciones aisladas. Por ejemplo, Darcy Ribeiro, discípulo de Anísio Teixeira, intenta plasmar los ideales de ambos, al liderar la constitución de la *Universidade de Brasília* (UnB). Al igual que sucedió durante el primer Gobierno de Vargas, la nueva Universidad va a sufrir los efectos del sistema dictatorial instaurado en 1964: el exilio de muchos de sus mejores científicos. Aunque en aquel momento la mayoría de las universidades adscritas al Gobierno Federal estaban creadas, internamente se mantenían desintegradas. Esto se debe a una especie de

³¹ San Domingo (1538), Lima (1551), México (1553), Córdoba (1613), Bogotá (1622), Cuzco (1692), La Habana (1728), Santiago (1783).

³² Así se conoce el periodo autoritario instaurado mediante un golpe de Estado liderado por Getúlio Vargas, que permaneció en el poder desde 1937 hasta 1945 (para más información: http://www.cpdoc.fgv.br/nav_historia/htm/anos30-37/ev_golpe_estado.htm).

herencia no sólo de una antigua autonomía académica, sino de una cultura de total independencia administrativa y técnica, típica de las facultades aisladas. No se valoraba allí, en su día, una relación sistémica en un ambiente que por su naturaleza demanda un carácter de universalidad, tal y como implica el propio nombre de la institución.

Otro aspecto añadido a la desintegración que caracterizó la formación de la universidad brasileña se refiere a su inmadurez, hecho que en cierto modo contribuyó a que se mantuviera en su seno una cultura de país colonizado, con lo cual era comprensible la “importación” de modelos, técnicas y recursos culturales. Respecto a esto, se va a posicionar Anísio Teixeira (citado por LUCKESI y otros, 2000, p. 35) como se refleja a continuación:

“[...] a excepción del aspecto referente a la habilitación profesional, la universidad brasileña no logró constituirse verdaderamente como una institución de investigación y transmisora de una cultura común nacional, tampoco logró convertirse en un centro de conciencia crítica y de pensamiento creador.”

Específicamente acerca del caso brasileño, Dodebei y otros (1998, p. 6) afirman que “aunque hubiera algunas excepciones [...] las universidades ya nacieron en crisis [...] principalmente de identidad”. Su análisis se funda en el crecimiento abrupto que sufrió la institución, como resultado de la implantación de un modelo tecnocrático plasmado en la Reforma de 1968, en detrimento de un desarrollo gradual, postulado por algunos segmentos académicos. De hecho, hay que reconocerlo, en el ambiente universitario había una postura crítica en formación. Sin embargo, éste no era un factor determinante para solventar el estado de deterioro generalizado de la universidad brasileña. Menos radical en su comunicación al III Seminario Nacional de Bibliotecas Universitarias, Andrade (1984, p. 93) argumenta que “dos cuestiones fundamentales orientaron los destinos de la universidad brasileña y, en consecuencia, de sus bibliotecas: la política de ciencia y tecnología puesta en práctica a partir de los años cincuenta y la Reforma Universitaria de 1968”. Si esto produjo una cierta lentitud en las condiciones de desarrollo de la investigación en la universidad –una vez que ocurría en centros externos a ella– significa que sufrió los mismos impactos la

biblioteca universitaria, por el hecho de estar adscrita a ella. Por otra parte, si el apoyo gubernamental sacó a la luz al sector de la ciencia y la tecnología, gracias a la infraestructura con la cual lo nutrió (y a los resultados plasmados en la producción intelectual), también es cierto que la asignación de recursos a las bibliotecas fue proporcional. En la práctica, representan estos recursos

“redes de información, centros de documentación, servicios especializados y toda la infraestructura ajustada al progreso de esas ciencias, como EMPBRAPA, BIREME, BICENGE, etc. (ANDRADE, 1984, p. 96)”.

De hecho, dichos recursos repercutieron directamente en el ambiente académico, en especial como resultado del intercambio establecido en los foros nacionales de bibliotecarios.

Aunque la política de ciencia y tecnología de los años cincuenta y sesenta y la Reforma Universitaria de 1968 hayan sido marcos relevantes en la evolución de la biblioteca universitaria brasileña, ya en 1901 el Código de los Institutos Oficiales de Enseñanza Superior³³, en su artículo 258 (PESSOA, 1959) –equivalente a la ley actual de directrices y bases de la educación– establecía que habría “una biblioteca en cada establecimiento, destinada especialmente al uso del cuerpo docente y los alumnos pero que estaría también disponible a todas las personas decentes que a ella se acercasen” (PESSOA, 1959, p. 580). Según Lemos y Macedo (1975, p. 41), el tratamiento minucioso referente a la biblioteca, presente en el capítulo 19 del Código citado, resulta de una precaución respecto a su buen funcionamiento, ya que, en aquel entonces, no había profesionales especializados en Biblioteconomía³⁴.

En contraposición a los pormenores del Código de 1901, la Ley 5.540/68³⁵ (BRASIL. Lei..., 1968) –que “fija las normas de organización y funcionamiento de la enseñanza superior [...]”– no hace alusión al tema biblioteca, a pesar de que su promulgación refleja tres aspectos que merecen evidencia:

³³ Equivale a la actual Ley de directrices y bases de la educación nacional.

³⁴ El primer curso de Biblioteconomía en Brasil inició en 1915, especialmente para preparar profesionales para actuar en la Biblioteca Nacional. Sólo a partir de 1940, en *São Paulo*, se creó un curso abierto a los interesados en general (FONSECA, 1957; DIAS y otros, 1991).

³⁵ Altera dispositivos de la Ley nº. 4.024/61 (LDB).

- El hincapié que hace la Ley en la misión de la universidad, es decir, que fuera un polo de producción de la ciencia y la expresión de la cultura de un país (LIMA, 1978, p. 7), hecho que, a nuestro juicio, no podría llevarse a cabo sin la existencia de una biblioteca. Dicha concepción está seguramente influenciada por Anísio Teixeira.
- La conformidad del Gobierno Federal con las preocupaciones de la Alianza para el Progreso, que preconizaba y promocionaba aportes de recursos para invertir en las universidades; en cuanto a las bibliotecas, dichas inversiones se aplicaban para capacitar al personal necesario para el desarrollo científico y tecnológico del país (MILCZEWSKI, 1967, p. i).
- La ansiedad ya existente en el seno de la universidad brasileña, resultante de la conciencia de muchos de la necesidad de actualización y revisión de los objetivos de dicha institución, de cara a los cambios que se producían desde los años cincuenta en el país.

En esta perspectiva y considerando la información y el conocimiento como materia prima y producto de una universidad, se puede inferir que toda su dinámica empieza y acaba en la biblioteca (DODEBEL y otros, 1998, p. 10). Así, con base en dicha concepción acerca de su papel, hubo una cierta sorpresa en cuanto a la omisión del sector biblioteca en el texto de la referida Ley. Dicha omisión sorprendió al propio grupo de trabajo de la Reforma al comprender que, además de los aspectos políticos y sociales, la referida Reforma implicaba cuestiones jurídicas, administrativas, estructurales, la organización de la enseñanza y de la investigación, las articulaciones con la sociedad y la carrera docente, entre otros (LIMA, 1978, p. 8). Es decir, teniendo en cuenta los aspectos anteriormente señalados y además, las funciones de la biblioteca en la academia, su carácter sistémico y principalmente el hecho de insertarse en toda la universidad, era incomprensible su ausencia en el texto de la Ley. El pensamiento de Lauro de Oliveira Lima, pedagogo muy influyente en los años setenta, explica en cierta forma dicha omisión en la cita de Etelvina Lima (1978, p. 9):

“[...] el profesorado brasileño no ha llegado aún a la “galaxia de Gutenberg”: la utilización del libro. [...] la biblioteca todavía no es fuente de información [...] Transmite sus mensajes oralmente como los pueblos prehistóricos sin tradición escrita.”

Esta forma de expresión, casi una caricatura, además, será comprobada tanto en la observación empírica del día a día de las bibliotecas, como en lo que comentan otros autores, por ejemplo Johanna Smit, Luís Milanesi y Ezequiel Theodoro da Silva (1991). La primera, Johanna Smit, en la introducción del libro de Pasquarelli, es contundente al contextualizar el estudiante universitario cuando, en su labor de aprendizaje, afronta la investigación académica:

“excepciones a parte [...] no adquiere en la enseñanza básica y fundamental la necesaria habilidad en el manejo de los recursos informativos presentes en las bibliotecas. Llega, de esta forma, al 3° ciclo desprovisto de una brújula para enfrentar el reto navegacional, sometiéndose a naufragios estruendosos que sólo no se presentan más espectaculares porque la enseñanza universitaria de cierto modo se adaptó a esta triste realidad, y adoptó la fotocopia o el manual en vez de trabajar con bibliografías y diferentes corrientes del pensamiento (PASQUARELLI, 1996, p. 9).”

A su vez, Milanesi saca a la luz una cuestión de fondo, al abordar la problemática de las bibliotecas brasileñas:

“No será una nación desarrollada la que perfeccionará su sistema educacional, sino que la prioridad a la enseñanza, a la circulación de informaciones, a la investigación serán las que permitirán alcanzar nuevos niveles de desarrollo (MILANESI, 1985, p. 13).”

Esta parece una afirmación obvia y tácita para los ambientes de las altas franjas sociales, gubernamentales e intelectuales, donde la cultura letrada es familiar. No obstante, también es cierto que en un país de contrastes como Brasil los rincones más subdesarrollados presentan la escuela y la biblioteca en versiones peores que la propia miseria reinante.

En un primer vistazo, esta realidad –relacionada principalmente con las bibliotecas públicas y escolares– podría parecer desubicada del contexto del presente trabajo; pero no, ella se encuentra en su base: “ninguna empresa científica podrá sostenerse sobre una escuela frágil”, dice Milanesi al hacer una retrospectiva acerca de la función de la biblioteca en general y acerca de la situación en Brasil, en particular. Estas cuestiones (pertenecientes también al conjunto de preocupaciones de la Organización de los Estados Americanos y

coincidentes con el pensamiento de Smit, Milanesi y Silva) se integran, como se ha visto anteriormente, en la problemática general de la enseñanza, la lectura y la biblioteca: la escasez de bibliotecas públicas y escolares no sólo sobrecarga a las bibliotecas universitarias, sino que además evidencia la falta de políticas públicas para el sector, el reducido número de bibliotecarios, su falta de preparación, y las dificultades de los estudiantes (y los profesores) en el manejo de los recursos informativos, problema en general aún presente en el país hasta la actualidad.

Por otra parte, hay que reconocer que principalmente en los últimos cuatro años (2002-2006) el Gobierno Federal no sólo dio continuidad a algunos programas del Gobierno anterior, sino los amplió, además de haber innovado en algunos aspectos. Hacemos referencia especialmente, en ámbito general, al Programa Nacional del Libro y de la Lectura³⁶. En lo que a la enseñanza respecta destaca la articulación del Gobierno Federal con los Estados y Municipios –responsables de la formación de profesores de la educación básica³⁷– para la capacitación de sus profesores. Esta iniciativa se basó en la imposibilidad de mantener la paradójica convivencia del éxito de la CAPES en la formación de profesores investigadores (10 mil doctores/año) con los graves problemas que caracterizan la enseñanza primaria y secundaria en el país (JORNAL DA CIÊNCIA, 2006, p. 5).

3.2. LA BIBLIOTECA EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO

La conciencia del poder que se obtiene por la guardia del conocimiento hace que el hombre, en diferentes espacios, tiempos y *status* en las relaciones sociales, oculte o difunda la información. Esto puede ocurrir de dos maneras, respectivamente: limitarla a selectos segmentos de la sociedad, es decir, a los iniciados, u ofrecerla a distintos estratos sociales, a través de las bibliotecas públicas y universitarias, por ejemplo. Por una parte, esto puede llevarnos a pensar que el hombre, por lo menos en situación de liderazgo, siempre supo el significado de la información y de su posesión; por otra –y en contra de aquella– conoce el significado de restringirla e impedir el acceso y su uso. La historia es

³⁶ www.pnll.gov.br

³⁷ Integrado por la educación infantil, enseñanza fundamental y enseñanza intermedia (esta última de 3 años de duración) que en España corresponden a la enseñanza primaria y secundaria.

pródiga al mostrar incendios de bibliotecas, censura a obras y persecuciones a autores, en diferentes momentos y sociedades³⁸.

En el caso de Brasil, aunque el país cuente actualmente con una industria editorial consolidada y en expansión, además de nichos de consumo regular de lectura, factores como el analfabetismo, la fragilidad del sistema de enseñanza y las tenues políticas públicas para el sector biblioteca, ponen en evidencia la distancia cultural de Brasil en relación con los grandes centros. Las universidades y las bibliotecas universitarias son, por su naturaleza, algunos de los nichos de lectura anteriormente aludidos, hecho que no las libra de las limitaciones que acometen al sector, según se podrá constatar a continuación.

El cuadro trazado por Etelvina Lima, al abordar la biblioteca universitaria en el ámbito de la Reforma de 1968, se puede resumirlo según se pone a continuación: la Ley 5.540/68 ha encontrado una universidad conservadora, por su manera de construir el conocimiento, y fragmentada, por la manera cómo surgió. Además de estos aspectos, se encontraba alejada de los cambios extramuros que estaban ocurriendo, principalmente a partir de la segunda mitad del siglo XX. Teniendo en cuenta el carácter sistémico de las organizaciones, no se extraña que las bibliotecas presentasen el mismo síndrome observado en las instituciones: a pesar de los esfuerzos aislados y del aporte de recursos financieros, principalmente para los programas de postgrado, ellas “no merecieron un tratamiento sistemático, siguen creciendo desordenadamente, sin objetivos propios y sin tener en cuenta [...] la integración con los objetivos de las universidades” (LIMA, 1978, p. 10).

Al igual que Miranda (1978), Lima (1978, p. 10) atribuye dicha fragilidad a dos razones principales: a) la biblioteca no participa de la planificación institucional; b) el personal generalmente es insuficiente y poco capacitado para desarrollar el uso dinámico y eficaz de los recursos bibliográficos y informativos, es decir, no se encuentra en condiciones de explotarlos como fuentes útiles de información para los objetivos académicos. Por oportuno y dentro del mismo criterio, se añade una

³⁸ Véase de Fernando Báez, *Historia universal de la destrucción de libros*. Madrid: Destino, 2004.

causa más: los débiles sistemas de gestión presentes en la mayoría de las bibliotecas universitarias brasileñas.

Si en aquel momento la planificación de la universidad brasileña estaba desvinculada del contexto universitario, se caracterizaba la enseñanza por la pobreza de las metodologías, hecho que “provocó [...] idéntica indefinición de los objetivos de sus bibliotecas” (LIMA, 1978, p. 12). Este hecho, puede que se constituya en una paráfrasis de una de las conclusiones del Seminario de Mendoza realizado en 1962, expresada por Gelfand (1968, p. 19), al vincular el futuro de las universidades a las condiciones de funcionamiento de sus bibliotecas. Por esta misma razón, se puede afirmar que si la planificación global de la universidad se reduce sencillamente a la óptica de la enseñanza, será fácil asociar también la desactualización de este nivel de estudios con relación a las demandas: la pobreza de las metodologías adoptadas depende del profesor, del aula, de las fotocopias de textos y de los manuales. Ante esto, se puede llegar a una segunda conclusión lógica: la biblioteca era inútil. Así, bajo este punto de vista, no sorprende la omisión del tema biblioteca en el texto de la Ley de la Reforma.

En contrapartida, hubo grupos de docentes y de bibliotecarios cuya visión sistémica respecto a la universidad ubicaba la biblioteca como una parte relevante del todo, es decir, reconocían su papel como soporte informativo indispensable a la enseñanza y a la investigación. Esto promueve, más que una reacción a este estado de cosas, una búsqueda de solución. Dicha concepción, en 1998, es apoyada por Dodebei y otros (1998, p. 13-14) al proponer que

“una nueva actitud hacia la administración de nuestras bibliotecas debe considerar tres puntos fundamentales: 1. El carácter disciplinario/interdisciplinario de la academia; 2. Las condiciones de la estructura y de la cultura organizativo de la institución y 3. Las nuevas ofertas tecnológicas para el procesamiento y disseminación de la información.”

Con igual visión, Maria Luísa Monteiro da Cunha (1977), conferenciante acerca del tema de Bibliotecas Universitarias durante el VII Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação realizado en 1973, expuso de forma

panorámica la materia, a partir de la Biblioteconomía avanzada que conoció principalmente en los Estados Unidos. Dicho avance resultó de un cambio de enfoque, lo que llevó la universidad americana, en un siglo y bajo la influencia de la universidad alemana de Humboldt, a tener como prioridad la formación de los científicos y no la formación de los docentes.

En esta realidad –universidad de investigación– “los nuevos programas implicaban la obligación de consultar las bibliotecas, de organizar seminarios y de estudiar en grupo”, hecho que también provocó cambios en la enseñanza, en donde

“el profesor pasó a ser un orientador que incentiva el trabajo individual, promueve ‘estudios de situación’ y hace con que el estudiante se perfeccione en la búsqueda bibliográfica según su campo de interés” (CUNHA, 1977, p. 230-231).”

No por casualidad –al ser consideradas elementos clave para dar soporte a la investigación y a la enseñanza– recaen sobre las bibliotecas nuevas demandas que impulsan la realización de estudios y que originan la creación de técnicas, patrones y normas por parte de algunos organismos internacionales (UNESCO, FID, IFLA) y nacionales (como ALA y *Library of Congress*), todos involucrados en buscar soluciones para los problemas que afectaban a la Biblioteconomía.

Consciente de los problemas brasileños y por ejercer el liderazgo de la Biblioteconomía en el país, Maria Luísa Monteiro da Cunha emprende visitas a diversas bibliotecas nacionales y universitarias³⁹ en el año de 1961, identificando y llevando a la reflexión los compañeros brasileños acerca de las características comunes a todas ellas: a) presencia de laboratorios para la producción de microfilmes, diapositivas, copias de documentos etc; b) servicios de referencia en régimen de libre acceso; c) publicación de boletines bibliográficos; d) procesos técnicos centralizados; e) algunas de las bibliotecas centrales desempeñando la función de públicas; f) instalaciones y equipamientos actualizados; g) catálogos colectivos en expansión, por ser considerados imprescindibles para la investigación técnica y científica.

³⁹ Londres, Haya, Ámsterdam, Paris, Colonia, Frankfurt, Munich, Berna y Zurich.

Maria Luísa Monteiro da Cunha, al lado de otros bibliotecarios brasileños –como Abner Lellis Vicentini, Alice Príncipe Barbosa, Lydia de Queiroz Sambaquy, Edson Nery da Fonseca, Antonio Caetano Dias, entre otros– y de intelectuales como Rubens Borba de Moraes, Mario de Andrade y Anísio Teixeira, forman parte de un cuerpo de pioneros de la Biblioteconomía brasileña, responsable de la formación de una masa crítica en el país acerca de cuestiones bibliotecológicas, a partir de los años cuarenta y cincuenta. El *know-how* desarrollado por los primeros, a través de estudios, actualizaciones y obtención de títulos académicos, así como por visitas y estancias realizadas en centros más avanzados, contribuyó de forma decisiva a que el Gobierno Federal apoyase el movimiento de redefinición de la biblioteca universitaria. Tanto es así que sus iniciativas culminaron con la creación del Programa Nacional de Bibliotecas Universitarias, como se verá mas adelante. La actuación de estos precursores, sin embargo, no se limitó a la teoría. Incansablemente, hicieron un *tour de force* para implantar allí una cultura y una práctica en Documentación, orientada al tratamiento y control de la información, según patrones internacionales.

Al narrar la situación encontrada en veinte años de la Biblioteconomía brasileña (1954 a 1973), la autora identifica no sólo problemas y resistencias a los cambios, sino también los avances ocurridos en el país, divulgando las recomendaciones del Seminario Regional acerca de el Desarrollo de las Bibliotecas Universitarias en América Latina (Mendoza, Argentina, 1962), ya citado, y comparándolas con las soluciones alcanzadas en Brasil, según se enseña en el cuadro a continuación:

RECOMENDACIONES DEL SEMINARIO	SOLUCIONES BRASILEÑAS
“1. Que se reconozca a la biblioteca como parte de la estructura total de la universidad y como elemento fundamental de la docencia y de la investigación.	Cumplida en parte, pues aun era evidente la autonomía de las facultades en las universidades y el apoyo a la biblioteca estaba asociado al prestigio del bibliotecario.
2. Que cada universidad establezca una biblioteca central u organismo centralizador equivalente encargado de: a) planificación y administración; b) control de las actividades de las restantes bibliotecas; c) la centralización de los procesos técnicos; d) el mantenimiento y la utilización del fondo	Cumplida en las universidades federales que crearon bibliotecas centrales.

bibliográfico y documental, y e) la extensión bibliotecaria.	
3. Que cada biblioteca universitaria tenga su propio reglamento en el que se fijen los derechos y deberes de los bibliotecarios, así como también la índole de sus relaciones con las autoridades universitarias. Dicho reglamento deberá establecer la estructura interna de la biblioteca y sus funciones administrativas, técnicas y de servicio.	Cumplida totalmente.
4. Que el director de la biblioteca forme parte del organismo de gobierno de la universidad o de la facultad.	Considerada utópica en Brasil, frente al tratamiento diferenciado dado a los profesores.
5. Que la dirección de la biblioteca cuente con una comisión consultiva asesora, a la cual el director pueda someter aquellos asuntos cuya consulta juzgue oportuna. La coordinación de las tareas de este organismo corresponderá al director de la biblioteca.	Cumplida en algunas (Minas Gerais, Pernambuco y en la USP, São Paulo).
6. Que la biblioteca reciba por lo menos un 5% del presupuesto total universitario destinado a fines educativos"	Algunas reciben más, otras menos de lo que determina la recomendación.

CUADRO 5 – Recomendaciones del Seminario acerca del Desarrollo de las Bibliotecas Universitarias en América Latina y soluciones en Brasil.

Fuente: CUNHA, 1977, p. 238-239

En una actitud positiva y reflejando el deseo de otros profesionales, en 1973 Cunha recomienda urgencia en relación con los bibliotecarios y las bibliotecas:

- Currículo de la carrera de Biblioteconomía compatible con el desarrollo científico y tecnológico del país.
- Implantación de programas de postgrado en las principales facultades de Biblioteconomía.
- Creación de oportunidades de perfeccionamiento para bibliotecarios a través de becas de estudio y de estancias en el extranjero.
- Determinación de un 5% del presupuesto total de la institución para la biblioteca universitaria.
- Autonomía técnica y administrativa para la biblioteca universitaria, bajo la condición de órgano suplementario⁴⁰.

⁴⁰ En la estructura universitaria brasileña, dichas entidades, por su naturaleza de apoyo a toda la universidad, suelen estar adscritas al rectorado. Otro ejemplo de órgano suplementario es la editorial universitaria.

- Institucionalización de un sistema nacional de bibliotecas universitarias adscrito al Gobierno, para poder asegurar el apoyo sistemático al funcionamiento de las bibliotecas. Dicho sistema habría de tener en cuenta los siguientes factores: a) integración de las actividades; b) racionalización del trabajo; c) intercambio de experiencias; d) transferencia de tecnología; e) planificación en los niveles local, regional y nacional (CUNHA, 1977, p. 240-241).

Completando el coro de las principales voces que buscaban mudanzas orientadas al reconocimiento de la biblioteca universitaria brasileña como elemento vital de la academia, destaca Antonio Miranda. Fue responsable del documento base del I Seminario Nacional de Bibliotecas Universitarias, realizado en 1978. En su enfoque inicial, presenta la interrelación de los aspectos técnicos, visión política y del contexto que envuelve la biblioteca universitaria, teniendo en perspectiva una planificación consecuente. A continuación, pone en evidencia la universidad brasileña del final de los años setenta, destacando las siguientes características: más de 800 cursos de postgrado; nuevos métodos de enseñanza en contraposición al método *magister dixit*; ampliación del número de profesores con alta titulación académica; expansión de la investigación; y la biblioteca vista no sólo por su “notoriedad”, sino principalmente como un problema de ineficacia a resolver, de cara a las nuevas demandas que se avecinaban.

Estas debilidades Miranda las reúne en cuatro grupos: a) estructura administrativa, incluyendo los criterios de centralización y descentralización y sus implicaciones; b) procesos técnicos, refiriéndose a la calidad de los catálogos, la racionalización de los servicios, a la formación de las colecciones, además de los servicios a los usuarios, considerados como la razón de ser de las bibliotecas; c) personal, reiterando otras opiniones acerca de la cantidad insuficiente y su capacitación deficiente de modo general; de hecho, en este apartado consideraba el autor las demandas más cualificadas por parte del cuerpo docente y la necesidad de introducir la planificación como medio de corregir la escasez de recursos, racionalizar y modernizar los procedimientos; d) otras dificultades, resumidas bajo la designación “cambio de mentalidad”, asociada a la búsqueda

de soluciones y de modelos de servicios propios y eficaces –en comparación con los modelos importados–, para los recursos necesarios y una infraestructura ajustada a los objetivos de la biblioteca y la universidad. Concluye, diciendo que:

“una biblioteca tiene que definir sus metas y para tal necesita un estudio de su propia realidad antes de aventurarse a cualquier transformación cualitativa. Dicha capacidad de evaluar su situación y de formular nuevas opciones [...] es la forma de garantizar la planificación de sistemas de bibliotecas, [porque] en la práctica, los obstáculos son grandes, pero la ausencia de criterios y planes es peor” (MIRANDA, 1978, p. 19-26).”

Esta visión de Miranda en 1978 (p. 26-28) lleva a dos caminos: 1) la planificación, gestión y evaluación, hasta entonces no concebidas como funciones de la biblioteca; 2) la necesidad de conocerse a la realidad como requisito para que se originara una verdadera reforma de la biblioteca, incluyendo la creación de un Sistema Brasileño de Bibliotecas Universitarias. De hecho, según su opinión, una iniciativa de tal importancia sería “un extraordinario [...] reto para la imaginación de los bibliotecarios académicos”. Con estas palabras, el autor lanza las ideas que se irán alineando a un conjunto de iniciativas, denuncias, estudios, propuestas y opiniones que ya circulaban en los medios académico y gubernamental. Dicho conjunto, por cierto, constituyó la base del Programa Nacional de Bibliotecas Universitarias, creado en 1986 adscrito al MEC, para dar soporte al Plan que llevaba el mismo nombre, el PNBU, ya referido.

Paralelamente al espíritu emprendedor que marcó el periodo, no se puede decir que se trató de un proceso libre de resistencias: cada facultad aislada y cada biblioteca estimaba su autonomía original.

De cualquier modo, las idiosincrasias de aquel momento no impidieron los avances del sector. Además, generaron visiones flexibles y en consecuencia soluciones más ejecutables, según se puede observar en lo que expone Mercadante (1990, p. 15), en el libro que integra el conjunto de los documentos técnicos del PNBU:

“ningún modelo único de estructura podrá servir a todas las bibliotecas académicas; para cada institución deberán ser

determinados su misión, sus objetivos, sus puntos fuertes y débiles, hacia donde se orientan sus líneas de enseñanza, investigación y extensión. Es preciso que se respete a la 'cultura' de la institución, incluso su tipo, dimensión, misión, fuerza de su autoridad central, sus recursos financieros [...] y que estén bien determinadas las relaciones entre la biblioteca y las otras unidades del campus y las relaciones entre ella y la comunidad académica [...]."

A partir de entonces puede observarse el nacimiento de una visión de la biblioteca bajo los cánones de la planificación y la gestión organizativa, temas que serán tratados a continuación.

3.2.1. El Plan Nacional de Bibliotecas Universitarias (PNBU)

Dado que merece un planteamiento especial por su carácter pionero así como por los beneficios y semillas dejadas, el PNBU será comentado a partir del análisis elaborado por Maria Lúcia Andrade Garcia, en el afán de evaluar dicho Plan. Lo solicitó el Gobierno y lo patrocinó la *Financiadora de Estudos e Projetos* (FINEP).

Al remontar a la década de los sesenta para ubicar la Reforma Universitaria, así como a las reuniones de dirigentes de las bibliotecas universitarias, la autora citada considera que allí se encuentra el origen de la *Comissão Nacional de Diretores de Bibliotecas Centrais Universitárias* (CNBU) y, como consecuencia, la creación de la *Associação Brasileira de Bibliotecas Universitárias* (ABBU⁴¹) en 1973. En este mismo año, presenta la problemática de la biblioteca universitaria Maria Luisa Monteiro da Cunha⁴², a través de uno de los documentos base del *Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação* (CBBBD). Antecedido y sucedido de tantas iniciativas y proposiciones, sin duda este conjunto sinérgico se constituye en una de las fuerzas propulsoras para la creación del Plan Nacional de Bibliotecas Universitarias, en 1986. Esta fecha, según la opinión de Garcia (1991, p. 4), refleja, por así decirlo, una acción tardía por parte del Gobierno, ante

⁴¹ Se transformó en Comisión Permanente de la *Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários* (FEBAB), con el nombre de *Comissão Brasileira de Bibliotecas Universitárias* (CBBU), tras la tentativa defraudada de filiarse al *Conselho de Reitores das Universidades Brasileiras*. Actualmente, se encuentra en pleno funcionamiento y congrega a las bibliotecas universitarias, prácticamente supliendo la inexistencia de una entidad gubernamental específica para tal fin.

⁴² Por aquel entonces, directora de las bibliotecas de la USP.

las demandas diseñadas por el escenario socio-económico del país, ya conocidas desde los años sesenta y objeto de la planificación gubernamental en la década de setenta. De cualquier forma, en aquel momento (1986) ya era recurrente en el ámbito gubernamental que se asociara la

“elevación de los patrones de calidad de la enseñanza y la investigación [...] a un conjunto de condiciones que conforman el proceso educativo.

En este sentido, todos los estudios [...] llevan invariablemente a la conclusión que la deficiencia de las bibliotecas está incluida entre las principales causas de las dificultades enfrentadas en esta área de enseñanza e investigación. La biblioteca en el contexto académico constituye no sólo su mas importante infraestructura, sino también un elemento integrador, un vez que la comunidad universitaria es simultáneamente generadora y transmisora de conocimientos (GALVÃO, 1987, v. 2, p. 8).”

Lo que se puede inferir a partir del discurso de Derblay Galvão en su condición de representante de la *Secretaria de Educação Superior* (SESu/MEC), presentado en la apertura del V Seminario Nacional de Bibliotecas Universitarias, es que el PNBU resultó de unos movimientos desarrollados por bibliotecarios universitarios y por funcionarios de la administración federal involucrados con los “programas [...] de desarrollo de las universidades, los cursos de postgrado, los grupos e instituciones de investigación y los sistemas y servicios de información científica y tecnológica” (GARCIA, 1991, p. 4). Tanto es así que en 1978 y 1981, por iniciativa de las universidades se realizaron respectivamente el I y el II Seminarios Nacional de Bibliotecas Universitarias, transformados en foro permanente del sector. En rigor, principalmente los bibliotecarios universitarios vienen asegurando, junto con el movimiento asociativo –específicamente por la actuación de la CBBU– si no una coordinación nacional, al menos una articulación y un intercambio sistemático de experiencias y estudios, cada dos años.

En dicho foro, los dirigentes y profesionales del área y áreas afines trataron de discutir las cuestiones de interés de la biblioteca universitaria, como: planificación y gestión; técnicas y tecnologías relacionadas con la recogida, indización, organización, disseminación y uso de la información; servicios, productos y cooperación; desarrollo de recursos humanos, en fin, todas las variables que

componen el abanico de actividades de las bibliotecas en el contexto académico. Cumple registrar que estos foros, a lo largo del tiempo, tuvieron el mérito de instaurar una cultura propia y una cierta visibilidad del sector.

Si, como afirmó Andrade (1984, p. 93), la política gubernamental de ciencia y tecnología practicada en los años cincuenta y la Reforma de 1968 “orientaron los destinos de la universidad brasileña” en los avances por ella experimentados (así como en las dificultades para adaptarse a nuevos sistemas administrativos, técnicos y académicos), la crisis económica de los ochenta representada por el “proceso de inflación, el control de las importaciones y la disminución de los presupuestos en el sector público”, fue responsable de otra clase de problema. Con esto se quiere decir que la academia empezara “a convivir con restricciones presupuestarias crecientes, consecuencia de la devaluación acelerada de la moneda y la burocracia en materia de importaciones”. Los efectos de esta combinación de factores dificultaron “enormemente la implantación, manutención y desarrollo de sus laboratorios y bibliotecas”, determinando que su supervivencia estuviera prácticamente en un estado vegetativo, pues dichas unidades de información “tuvieron en algunos casos reducción de recursos hasta el punto de permitir únicamente su estricto mantenimiento y el pago del personal. De hecho, la situación conllevó graves perjuicios para sus acervos, incluso las colecciones especializadas extranjeras y los servicios” (GARCIA, 1991, p. 4).

El proceso de madurez de las ideas de un sistema o plan nacional de bibliotecas universitarias, ocurrido en los tres primeros SNBUs, fue determinante para lanzar la piedra fundamental del futuro Plan. Se atribuye al *Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia* (IBICT) la responsabilidad de reunir y consolidar las recomendaciones de los eventos citados y presentárselas en el IV SNBU, realizado en Campinas (São Paulo), en 1985. En este trabajo está el origen del documento base del PNBU, finalmente creado en 24 de abril de 1986, a través de las *Portarias*⁴³ 287 y 288 (BRASIL. *Ministerio da Educação*, 1986). Su

⁴³ Actos administrativos editados en los diferentes ámbitos gubernamentales. Normalmente, reglamentan u orientan la ejecución de algo establecido en un acto legal.

macro concepción enfocaba un sistema nacional, siguiendo el ejemplo de lo que preconizaba el NATIS (UNESCO), y le correspondía

“asegurar las condiciones para la definición de patrones de organización y desarrollo de sistemas y servicios bibliográficos en las universidades –así como de los medios de comunicación e interconexión de los sistemas– y la determinación de las directrices para la aplicación de recursos humanos, bibliográficos, financieros, tecnológicos que garantizaran la consolidación del Sistema Nacional de Bibliotecas Universitarias” (GARCIA, 1991, p. 5).

En su momento, la propuesta parecía demasiado ambiciosa y desprovista de viabilidad, no sólo por la infraestructura tecnológica necesaria, sino por la dificultad que conllevaba montar una “red nacional de información y documentación en las diferentes áreas del conocimiento”, teniendo en cuenta dos factores: los altos costes de los sistemas informáticos y el “desfase cultural dominante en cuanto a las mentalidades (administradores, bibliotecarios y usuarios)” (GARCIA, 1991, p. 6). Por cierto, se constituyeron estos factores en elementos influyentes, pero no sería impropio considerar que participó con más peso la decisión política. Dicha inferencia se basa en la analogía que se puede hacer con la actualidad, donde la tecnología *web* interconecta los sistemas académicos de información y sin embargo el país aún no dispone de una instancia propia para establecer y coordinar las políticas para las bibliotecas universitarias.

Merecen también relieve en la creación del PNBU otros aspectos y supuestos que lo envuelven:

- La concepción de información como bien de mercado.
- La intención de que el documento base del PNBU se constituyese en una expresión de la política gubernamental, sintonizada con las políticas de ciencia y tecnología del país.
- Que el PNBU dispusiese de condiciones fundamentales para su operatividad (directrices, objetivos y acciones).
- Además, que resultase de una acción colectiva (CHASTINET, 1989).

El resultado evidente, sin embargo –principalmente en lo que a la participación colectiva se refiere– fue su inviabilidad a causa de las dimensiones continentales del país. Con problemas de comunicación, dicha intención fue defraudada por no haber logrado llegar “a la iniciativa, al compromiso y a la participación verdaderamente democrática, condición fundamental para la permanencia [...] de cualquier plan” (GARCIA, 1991, p.10); además, fueron tomadas algunas decisiones técnicas sin considerar los requisitos y las condiciones de cada universidad. Sobreponiéndose a estos factores, emerge otra debilidad en el ámbito del Plan, es decir, el hecho de no “disponer de un grupo permanente debidamente cualificado que pudiese realizar de modo rutinario las evaluaciones, que diese asistencia especializada y efectuase acompañamientos *in loco*”. (GARCIA, 1991, p. 10).

Su implementación ocurrió a través de dos instancias, creadas como estructura para darle soporte: una Secretaría Ejecutiva, responsable de la coordinación y ejecución de las actividades, y un Comité Técnico Asesor (CTA), encargado de la planificación, acompañamiento y evaluación del Plan (CHASTINET, 1989). El CTA ejerció sus atribuciones a través de Grupos de Trabajo según la función, pero siempre con el problema de la comunicación, las dificultades de realizar encuentros presenciales más a menudo y de la posición jerárquica desfavorable en la estructura del Ministerio. A pesar de ello, esta estructura y el empeño del grupo implicado en él permitieron, desde 1986 hasta 1990, la generación de 16 documentos técnicos, 17 de planificación y 9 trabajos de investigación acerca del sector. Producción prolífica y de gran utilidad para las bibliotecas, simplemente careció de continuidad debido a la no consecución del segundo objetivo del PNBU (es decir, que el documento base del PNBU reflejase una política gubernamental), lo que impidió asegurar su desarrollo, madurez, eficacia y efectividad.

No queda duda –y esto lo demuestran los informes, los documentos producidos y la realidad– que las bibliotecas universitarias lograron innumerables beneficios, tanto en lo que a los diversos recursos respecta, como en la capacitación de personal, además de la posibilidad de desarrollar una visión de la biblioteca universitaria no sólo integrada a la vida académica, sino a la vida del país.

Ejemplos de dichos beneficios –a pesar de las críticas hechas ya en su momento en cuanto a los criterios de inclusión en los programas específicos del Plan⁴⁴– fueron:

- Programa de Adquisición Planificada de Revistas.
- Programa de Financiación de Libros para los Cursos de Licenciatura.
- Programa de Estudios Técnicos, Investigación y Desarrollo de Recursos Humanos.
- Interactuación con la *Red Bibliodata*⁴⁵, coordinada por la *Fundação Getúlio Vargas*.
- Interactuación con la *Central de Duplicados* [de revistas] de la *Biblioteca Central de Engenharia de Itajubá*, Minas Gerais, actualmente desactivada.
- Realización del *Curso de Especialização para Bibliotecários das Instituições de Ensino Superior*.
- Publicación de las series Documentos Técnicos, Documentos de Planificación y Documentos del Programa de Estudios Técnicos; Investigación y Desarrollo de Recursos Humanos (Doc.Pet).

Dichos programas tuvieron el mérito de integrarse en iniciativas nacionales, siguiendo el ejemplo de la *conmutación bibliográfica*⁴⁶, la catalogación cooperativa, además de asociarse a organismos como el IBICT, la *Fundação Getúlio Vargas*, la Biblioteca Nacional, el *Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico* (CNPq), la FINEP, entre otros.

De hecho, el PNBu pretendió desarrollar en el país unas directrices y acciones amplias, involucrando todas las clases de instituciones de enseñanza superior (IES), tratando de evitar, según la visión de Chastinet, “la necesidad de revisiones muy frecuentes”; pero, según García (1991, p. 15), si hubo un logro en poder

“proponer, capturar, acoger y estimular programas y proyectos dentro de un amplio espectro de intereses [...] por otro lado, se

⁴⁴ A pesar de la presunta amplitud del PNBu, en la práctica sus beneficios se destinaron principalmente para las bibliotecas de las instituciones federales de enseñanza superior.

⁴⁵ Red de catalogación cooperativa que alberga actualmente 1.600.000 títulos en su catálogo colectivo, originados de sesenta instituciones (http://www.fgv.br/bibliotecas/idx_bibliodata.asp).

⁴⁶ Servicio nacional de localización y obtención de documentos a distancia. En España se incluye dentro del préstamo interbibliotecario. La expresión es usual en la literatura latinoamericana. Véanse más pormenores en las notas a pie de página 57 y 72. (<http://www.ibict.br/secao.php?cat=COMUT>),

creó para una determinada clientela potencial unas expectativas que efectivamente no fueron cumplidas.”

Todo lleva a pensar que esta intención parecía reflejar la propia ambigüedad del Ministerio de Educación en relación al tratamiento dedicado a los sistemas público y privado de educación.

Según el primer informe del PNBu, referente al periodo comprendido entre 1986 y 1989 (GARCIA, 1991, p. 16), los recursos presupuestarios se originaron del MEC, a través de la SESu y la CAPES, y del *Fundo Nacional de Educação* (FNDE); del CNPq; y del FINEP. El total ascendió a 7.533.254,00 dólares estadounidenses, cuyos porcentajes se detallan a continuación:

- 84,14% del Ministerio.
- 3,80% del CNPq.
- 12,05% de FINEP.

Junto a la oscilación de la distribución de los recursos durante el periodo, la falta de una asignación presupuestaria específica para el Plan fue considerada un problema más, según analiza Chastinet (citada por GARCIA, 1991, p. 18).

Aún conviene recordar que el Plan, según la envergadura propuesta, suponía que los niveles administrativo, político y técnico estuviesen armónicamente articulados y coordinados. A pesar de la articulación a nivel conceptual (con la participación de la SESu, del CNPq, la FINEP y la CAPES) y a nivel estratégico (con la participación de los especialistas/consultores), la coyuntura a nivel operacional no era favorable, a consecuencia, entre otros, de los siguientes factores: a) diferencia de dinamismo entre una institución y otra; b) falta de visión compartida respecto al Plan por parte de sus integrantes; c) prioridad de las inversiones orientadas a otros intereses por parte de algunas IES. A nuestro juicio, otro elemento debe añadirse al conjunto de factores anteriores: la falta de una formación específica por parte de los bibliotecarios en materia de planificación organizativa y lo que esto conlleva, es decir, modelos de gestión implantados bajo la improvisación y la intuición del bibliotecario dirigente.

Además de tantos puntos débiles, se pone de relieve también la cuestión del liderazgo que tenía entonces el Plan. Garcia, al reflexionar respecto a esto lo asoció más bien al prestigio personal de su líder principal (Yone Chastinet) que a la convicción del Gobierno en cuanto a la verdadera necesidad del país de contar con políticas y recursos específicos para el sector bibliotecario, hecho que en cierta forma explica su disolución.

Saliendo del campo conceptual y estratégico para la actuación tópica, el Plan se desarrolló a través de seis áreas –Planificación Organizativa, Financiera, de Recursos Humanos y Físicos; Formación y Desarrollo de Colecciones; Procesamiento Técnico de los Documentos; Automatización de las Bibliotecas; Usuarios y Servicios; Actividades Cooperativas. A cada una de las seis áreas les correspondieron directrices (un total de 12) y acciones (un total de 46), todas establecidas para atender a los objetivos del Programa, como se ve a continuación:

- “a) armonizar y estimular las actividades desarrolladas por las Instituciones de Enseñanza Superior y las áreas de información y documentación, optimizando la prestación de los servicios a los usuarios;*
 - b) integrar acciones de los órganos y sectores del MEC encargados de las actividades relacionadas con las bibliotecas universitarias;*
 - c) asesorar al Ministro de Estado de la Educación, a través de la SESu, en tema referente a las bibliotecas universitarias.*
- (GARCIA, 1991, p. 8-9).”*

Aunque la creación del Programa y del Plan Nacional de Bibliotecas Universitarias date de 1986, su institucionalización a través de decreto federal se concretó cuatro años después (Decreto 98.964, de 16 feb. 1990), bajo la designación de *Programa Nacional de Bibliotecas das Instituições de Ensino Superior* (PROBIB). Con sus metas establecidas por el Ministro, la coordinación y el presupuesto del PROBIB estaban adscritos a la SESu. El nuevo Programa pasó de 12 a 16 directrices, a causa de la inclusión de puntos referentes a servicios y a recursos humanos. Este añadido, según la evaluación de Garcia (1991, p. 24-25), representa una evolución por el hecho de situar “la biblioteca como base para el desarrollo de servicios y sistemas de información y documentación modernos en

las universidades”. Pero los esfuerzos realizados para legalizarlo y ampliarlo no aseguraron su permanencia, pues la vulnerabilidad ya existente –originada por la transición que había sufrido el Gobierno Federal desde el periodo militar hasta la Nueva República– no resistió a la acción abrupta de la Secretaría de Administración del Gobierno de Collor. Excluido de la estructura de la entonces SENESU (actual SESu), el Programa fue transformado en *Serviço de Desenvolvimento de Bibliotecas das Instituições Federais de Ensino Superior* (SDBib), perteneciente al quinto nivel jerárquico del Ministerio. En la práctica esto dio lugar a que el nuevo Servicio no tuviera ningún poder de coordinación a nivel nacional, condición vital para la ejecución del PNB/PROBIB, además de ver defraudada dicha función, inmanente a su naturaleza (GARCIA, 1991, p. 25-26).

En cuanto a los resultados del Plan, de un total de 46 acciones, sólo se llevaron a cabo 9, otras 22 parcialmente y las 15 restantes no obtuvieron ningún resultado, según se puede observar en el Apéndice A. Por lo tanto, con un 70% de acciones realizadas, este resultado revela una convergencia de esfuerzos por parte del Gobierno Federal, de las instituciones involucradas con el PNB (en su mayoría, instituciones federales de enseñanza superior - IFES) y de los bibliotecarios. El éxito logrado por parte de las bibliotecas universitarias anticipa las conclusiones de Garcia (1991) respecto a la necesidad y adecuación para el sector bibliotecario de contar con una instancia fuerte de coordinación y de promoción de estudios que apoyasen y garantizaran el buen funcionamiento de las bibliotecas.

Para complementar los resultados registrados en el Apéndice A hay que poner de relieve los seis puntos que deberían ser desarrollados, según Chastinet (citada por GARCIA, 1991, p. 26), en el supuesto de que no se hubiera acabado el PNB:

“a) la consolidación del entendimiento respecto a la “cuestión biblioteca” en el escenario nacional; b) la visibilidad de la acción coordinadora del MEC en la promoción del desarrollo de las bibliotecas universitarias; c) la necesidad de establecer mecanismos oficiales y sistemáticos para la actuación junto a la dirección de las universidades; d) la apertura de espacio para la acción conjunta de investigadores/docentes de la área de Biblioteconomía/Ciencia de la Información y profesionales responsables de la gerencia de las bibliotecas universitarias; e) la demostración de que el desarrollo de las bibliotecas universitarias

*radica en el trabajo cooperativo y los mecanismos de intercambio;
f) la posibilidad de configurar un Sistema Nacional de Bibliotecas de Enseñanza Superior.”*

Entre las conclusiones de su trabajo de evaluación del PNB, realizado a partir de 67 entrevistas realizadas a dirigentes de bibliotecas, docentes, técnicos de la CAPES, del CNPq y de la FGV, Garcia identifica algunos aspectos que merecen relieve en el presente estudio:

“la necesidad de dar continuación al programa [...] tener en el seno de la SENESU una instancia que vea las bibliotecas como un todo y traduzca sus necesidades [...] el programa fortaleció a las bibliotecas junto con la administración de las universidades [...] crear alguna clase de forum de dirigentes de bibliotecas [...] hecho que obligaría a discutir acerca del personal de base [...] a diferencia del SNBU que es mas “académico” [...] constitución de un órgano de coordinación semejante al de la University Grant Comission/UGC, adscrito al Ministerio de Educación de Inglaterra o de una asociación como la ACRL americana [Association College and Research Libraries, de ALA] que, además de las funciones de lobby junto al Congreso, desarrolla estudios, evaluaciones, estadísticas y establece patrones y normas para las bibliotecas universitarias (GARCIA, 1991, p. 31-32).”

Uno de los entrevistados presentaba casi como una llamada de atención este conjunto de intenciones y recomendaciones, comparable a un ideario: “una acción cooperativa permanente entre las bibliotecas universitarias no puede quedarse fuera del MEC” (GARCIA, 1991, p. 32).

Asimismo es relevante incluir aquí las consideraciones de Maria Lúcia Andrade Garcia (1991, p. 32-33) acerca de la continuidad de la planificación gubernamental junto a las bibliotecas universitarias, para abrir nuevas perspectivas al sector:

*“a) el PNB fue una experiencia pionera en planificación y actuación sistemática para el desarrollo de las bibliotecas universitarias federales, que tuvo como resultado principal el hecho de extender la problemática de la biblioteca universitaria a la administración de las universidades, a las agencias de C&T, y en cierta medida al propio MEC, que tras el Plan, incorporó algunos procedimientos de atención a las demandas presupuestarias de las bibliotecas;
b) las actividades de planificación por parte de las bibliotecas universitarias deben retomarse en el rastro del PNB, no sólo*

porque es necesario ponerlas al día en tema de prestación de servicio a la comunidad académica y al sector de C&T, sino también porque permanece una gran sensibilización creada por parte del programa en áreas estratégicas que dan el soporte a la planificación del sector;

c) el modelo de planificación a adoptar debe orientarse hacia la democratización del proceso de planificación, a través de la descentralización de su proposición y de su ejecución y consecuente regionalización de los programas y proyectos;

d) los programas y proyectos se deberán separar según su alcance o beneficio: bien local, regional o nacional, a través de diferentes tipos de apoyo y mecanismos de soporte;

e) se deberán incentivar iniciativas que, a partir de los recursos y condiciones peculiares de las bibliotecas, sean capaces de suplementar, complementar o atender a otras regionalmente o nacionalmente, así como a la sociedad en general;

f) el concepto “nacional” debe referirse a la extensión del acceso a todo el territorio nacional de los sistemas y servicios de bibliotecas universitarias; y el concepto “regional” debe considerar la aglutinación territorial de bibliotecas, teniendo en cuenta la representación y cooperación dentro de condiciones de interacción y comunicación posibles, por ellas definidas, sin someterse al criterio geográfico de grandes regiones establecido por IBGE;

g) es indispensable instituir una unidad de coordinación permanente, con infraestructura adecuada, personal cualificado y recursos necesarios y propios, para realizar la coordinación nacional del sector de bibliotecas universitarias; la localización y fuentes de recursos tendrían que ser definidos por el MEC/SENESU, en conjunto con las principales bibliotecas universitarias y órganos de fomento de C&T, según el modelo que está siendo constituido en el IBICT para la Red de Información Tecnológica”.

En el contexto nacional anteriormente presentado, se ha intentado ubicar la biblioteca en el periodo de la Reforma del 68, con sus antecedentes y con lo que le sucedió, desde el punto de vista de su función en la academia, sus características, problemas y posibilidades. A continuación, dicha unidad de información se presentará a partir de su relación con el contexto académico, específicamente con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

3.3. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA Y SU RELACIÓN CON LA ENSEÑANZA SUPERIOR

Desde un punto de vista teórico, en la literatura especializada hay consenso a la hora de considerar la biblioteca universitaria un elemento integrante, fundamental o inherente a los programas de enseñanza. Pfromm Netto, en 1975, y Juliatto, en

1988, ambos profesores no bibliotecarios⁴⁷, se refieren al ‘deber ser’ de la biblioteca universitaria respectivamente como un centro o sistema de información y como un centro de recursos de información para el aprendizaje (CRAI⁴⁸). Para fundamentar su proposición, Pfromm Netto (1975, p. 24) se apoya en S. Gorn⁴⁹, al considerar que “la información pertenece, junto con la materia y la energía, a la trilogía de los fenómenos básicos que constituyen los fundamentos de todas las actividades humanas”. Por el mismo motivo –de que los libros no se constituyen en las únicas fuentes de información a que se puede recurrir– Juliatto, citando a Dahnke y Merrill, y Drob, anticipa el éxito de una nueva concepción de unidad de información que se implante a nivel nacional –el CRAI– que debe congregar instalaciones y materiales que puedan contribuir tanto al trabajo de investigación como al proceso de enseñanza-aprendizaje (JULIATTO, 1988, p. 106)⁵⁰.

Es cierto que los artículos analizados tenían propósitos diferentes: el primero pretendía presentar la aplicación de la biblioteca como un instrumento de la tecnología educativa, a través del cambio de su función tradicional de simple depósito de libros por la de centro proveedor de información en diferentes soportes.

Juliatto, a su vez, quiso dejar registrada, en apoyo a otras universidades, la experiencia de la *Pontifícia Universidade Católica do Paraná* y el producto de sus lecturas preparatorias, hechas a fin de fundamentar el proyecto de la biblioteca central para aquella Universidad. Su preocupación de identificar elementos en la literatura especializada extranjera –de cara a las limitaciones de la producción nacional de entonces– demuestra también una visión respecto a la biblioteca

⁴⁷ El primero es profesor del Instituto de Psicología y miembro de la Comisión de Tecnología Educacional de la USP; el segundo es doctor en Administración y fue Vicerrector de Planificación y Desarrollo de la PUC-PR en 1988.

⁴⁸ Actualmente, estos centros se denominan también CRAI. Se trata de centros de recursos audiovisuales e información, concebidos como recursos pedagógicos indispensables para la enseñanza y el aprendizaje. Para más información, véase el artículo de David Bawden, *Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital* (Anales de Documentación, n. 5, 2002, p. 361-408). Véase también la página web de Jesús Lau, Publicaciones por tema (Desarrollo de habilidades informativas): www.jesuslau.com

⁴⁹ Para más información, véase el artículo de su autoría *The computer and information science and the community of disciplines*, publicado en *Behavioral Sciences*, n. 12, p. 432-452, 1967.

⁵⁰ Véase de autoría de H.L. Dahnke y otros, *Higher education facilities planning and management [...]*, de 1971; y de I.R. Merrill y Drob, *Criteria for planning the college and university learning resources center*, de 1977.

universitaria que se venía procesando, en su momento, a las afueras del ambiente bibliotecario brasileño: “una enciclopedia viva del mundo moderno [...] un centro de almacenamiento y clasificación del saber acumulado de la humanidad y de irradiación de la información y de variadas formas de cultura” (JULIATTO, 1988, p. 105). Al lado de esto, el autor enseña la complejidad que la planificación de una biblioteca central implica, a causa de la cantidad de variables a tener en cuenta. Ante ello, se remite a concepciones desde Thomas Jefferson, en 1782, hasta Dobber (1965)⁵¹ respecto a la importancia de considerar la biblioteca universitaria como “el edificio central del *campus*”. Su gran contribución radica en los patrones y criterios que señalaba como básicos para una iniciativa de esta naturaleza, los cuales deberían ser además una orientación, mediante la adopción de medidas y principios de gestión. Sus aportaciones también lograron trascendencia al poner de relieve el significado de la participación directa del docente en la definición del presente y futuro de una biblioteca universitaria capaz de atender, a plena capacidad, a quince mil alumnos.

Merece señalarse la concepción de Pfromm Netto (1975, p. 26) acerca de la lectura y uso de la biblioteca, plasmada en observaciones que están de acuerdo con los ya citados Johanna Smit y Ezequiel Theodoro da Silva:

“la experiencia docente revela que buena parte de los estudiantes brasileños no desarrollan, en el hogar ni en la escuela [...], el hábito de leer. Cuando ya son universitarios, leen poco, leen mal, leen demasiado lentamente [...] Leer es una experiencia ardua y descorazonadora para estos jóvenes. La situación se agrava cuando encuentran profesores que, en vez de llevarlos gradualmente a desarrollar sus patrones de lectura, adoptan el método expositivo y se limitan a presentar oralmente las informaciones existentes en los materiales impresos.”

Respecto a eso, lo que se observa en la literatura especializada –y que Díaz Bordenave y Pereira adoptarán como argumento– es que al alumno, normalmente, se le suele atribuir la responsabilidad de esta situación. En su artículo, los dos autores comentan las respuestas dadas por los docentes universitarios, en los cursos acerca de metodología de enseñanza, referentes a la pregunta: “¿Por qué leen poco los alumnos?”:

⁵¹ Véase de R. P. Dobber, *The new campus in Britain [...]*, publicado en 1965.

- *“Ellos egresan de la enseñanza secundaria desprovistos del hábito de leer y, sobre todo, de utilizar la biblioteca*
- *Las fotocopias⁵² condicionan al alumno a que no busquen otras fuentes*
- *La carga horaria excesiva no permite que los alumnos puedan frecuentar la biblioteca*
- *La biblioteca dispone de pocos libros, las facilidades son precarias, la atención al usuario no es satisfactoria*
- *Los alumnos no saben utilizar la biblioteca*
- *Muchas obras indispensables se presentan en idiomas extranjeros*
- *Los profesores no estimulan al uso de la biblioteca; en general los alumnos no necesitan ir a la biblioteca para aprobar”. (DIAZ BORDENAVE; PEREIRA, 1991, p. 255).*

Y añaden que, de las siete respuestas, solamente una se refiere directamente al profesor. Ya los propios autores cuestionan: “¿No sería el profesor el principal responsable de que los alumnos no utilicen la biblioteca?” (DIAZ BORDENAVE; PEREIRA, 1991, p. 255).

En una retrospectiva, a partir de esta última cuestión de Diaz Bordenave y Pereira, se pregunta también: ¿Sería demasiado severo pensar que el profesor de hoy es el estudiante de ayer, es decir, sin libro, sin biblioteca y cuyos profesores también convivieron con las mismas limitaciones? Además de abordar la cuestión del papel del profesor en el conocimiento y uso de la biblioteca, Diaz Bordenave y Pereira tienen una preocupación singular: la de que la biblioteca sea presentada a los alumnos, desde sus instalaciones físicas, organización de los materiales y su identificación, hasta las fuentes especializadas y un glosario de términos bibliotecarios. Sin embargo, a nuestro juicio, se puede encontrar su principal contribución en el ítem “*Aplicações*” (DIAZ BORDENAVE; PEREIRA, 1991, p. 261-264), en el que los dos autores proponen once actividades que involucran a los alumnos, al bibliotecario y al profesor, además de los materiales. Pionera en Brasil, al menos registrada en otra área distinta a la Biblioteconomía, dicha contribución concluye haciendo una comparación entre el método pedagógico tradicional, en el cual el docente es la principal fuente de información, y otro en el cual el profesor estimula al alumno a desarrollar el gusto por buscar soluciones de forma cada vez más autónoma. Sus reflexiones, que se originan en la propuesta

⁵² En rigor, lo que aquí se designa fotocopias es lo que corresponde en portugués, según la región, a *apostila* o *polígrafo*, texto resumido sobre un determinado tema, preparado por el profesor.

elaborada en la *Universidade Federal de Viçosa*, Minas Gerais, sugieren el uso de la biblioteca universitaria como instrumento efectivo de enseñanza-aprendizaje. De hecho, en este contexto se puede llegar a otra reflexión: cuanto más cualificada sea la demanda, más cualificada será la oferta, con lo que resulta fundamental la participación activa del docente en dos niveles: el conocimiento de los recursos de la biblioteca, sus potencialidades y debilidades; y la planificación, evaluación, establecimiento y respaldo de las políticas que deben conducirla.

En una comunicación dirigida al X Seminario Nacional de Bibliotecas Universitarias, en donde se revisaron las recomendaciones de los nueve SNBU anteriores, Tarapanoff, Klaes y Cormier (1998) contextualizan la biblioteca universitaria teniendo en cuenta los nuevos paradigmas introducidos por las tecnologías de información y comunicación “en una perspectiva sistémica y de la planificación estratégica”. Dicha relación se deriva de una característica propia de la biblioteca universitaria –no tener autonomía administrativa– y remite, invariablemente, al campo organizativo, hoy influido por dos cuestiones básicas para el funcionamiento de la academia: a) la autonomía, que supone una nueva forma de planificar y gestionar la universidad; b) las restricciones presupuestarias impuestas por parte del Gobierno Federal, hasta entonces el mayor proveedor de sus recursos. Si por una parte el conocimiento de estas cuestiones denota la asunción de que la universidad y su biblioteca experimentan una transición, por otra pueden anunciar que se encuentra en gestación la búsqueda de un nuevo modelo. La metodología empleada por las tres autoras para desarrollar el tema tuvo como telón de fondo la realidad de las bibliotecas universitarias brasileñas, registrada y observada en casi treinta años. A lo largo de este periodo, los bibliotecarios se reunieron, discutieron problemas, propusieron recomendaciones para solventar los problemas identificados, “sin embargo, en su mayor parte, tales recomendaciones no fueron implementadas y los problemas se repiten reiteradamente” (TARAPANOFF y otros, 1998). Además, los problemas prácticamente insolubles se encuentran en el mismo escenario y en relación con

“la falta de visión sistémica de la biblioteca universitaria, teniendo en cuenta su interacción con el medio ambiente organizativo (la universidad y sus usuarios), el medio ambiente específico (el

subsistema educacional y de Ciencia & Tecnología) y el medio ambiente general (la sociedad y la coyuntura socio-político-económico-cultural) [...] (TARAPANOFF y otros, 1998)."

Si se pormenoriza el cuadro, el análisis de las tres autoras no difiere de la realidad identificada en 1973 por Maria Luisa Monteiro da Cunha cuando hizo una retrospectiva de casi 20 años de la biblioteca universitaria en el país (CUNHA, 1977, p. 229-250). Dichas autoras consideran que faltó una acción sistémica articulada –a nivel local y nacional– que promoviese la superación del desacompasamiento e incluso del desfase que presentan las bibliotecas universitarias. Su idea era aprovechar la experiencia acumulada y adoptar “directrices consensuadas” de cara a los problemas genéricamente indicados a continuación (TARAPANOFF y otros, 1998, p. 6):

- Distanciamiento de los bibliotecarios con respecto a los programas globales de la universidad.
- Falta de apoyo de los diversos niveles jerárquicos de la universidad a la toma de decisiones por parte de los bibliotecarios.
- Poca participación de los bibliotecarios en el proceso académico y dificultades para entenderlo.
- Falta de definición de objetivos y metas.
- Dificultades para evaluar el rendimiento a causa de la falta de estándares.
- Ausencia de normativas que definan la estructura y las atribuciones de las bibliotecas universitarias.
- Carencia de recursos humanos, materiales y financieros.
- Poca preparación por parte de los bibliotecarios en el manejo de las tecnologías electrónicas, así como en planificar y dominar técnicas presupuestarias.
- Desconocimiento, por parte de los bibliotecarios, de las nuevas necesidades informativas de la sociedad, la universidad y el usuario.
- Falta de visión estratégica.
- Desconocimiento, por parte de los bibliotecarios, de los cambios y avances ocurridos en la propia área.

En síntesis, los problemas señalados se refieren a tres clases de cuestiones: a) planificación, administración y recursos humanos; b) infraestructura; c) usuarios y servicios. Todos son tratados verticalmente por las autoras a partir de los análisis y recomendaciones de los SNBU, según se ha dicho anteriormente. En este planteamiento, la biblioteca universitaria se analiza también bajo tres puntos de vista: a) como actividad-medio; b) como elemento ausente de las instancias colegiadas de las universidades y, en consecuencia, del cuerpo docente y de los

programas de enseñanza, investigación y extensión; c) como organismo desprovisto de estudio y práctica en la evaluación de su rendimiento y de estándares para planificar y desarrollar sus actividades. A nuestro juicio, tal situación, observada a nivel local y nacional, se puede relacionar tanto con la ausencia de un organismo coordinador al que incumba la formulación de las políticas específicas –según habían anunciado Etelvina Lima y Antonio Miranda en los años setenta–, como con la poca capacitación en tema de planificación y gestión por parte de la mayoría de los bibliotecarios. Según Tarapanoff y otros (1998, p. 8-9), se presentan estas dificultades de manera resumida:

- Gestionar una biblioteca universitaria.
- Interactuar con el usuario.
- Trabajar con recursos informativos diversos.
- Planificar y administrar sistemas de información.
- Identificar problemas y presentar soluciones con rapidez [...].
- Demasiado tiempo dedicado a tareas rutinarias de la biblioteca.
- Ausencia de programas de formación y actualización.
- Falta de participación en eventos de otras áreas por falta de establecimiento de objetivos.
- Resistencia a los cambios.
- Resistencia a la cooperación [...].
- Inexistencia de planificación y normalización e indicadores relativos al personal.
- Falta de personal especializado.
- Reducido número de funcionarios.
- Ausencia de un proceso selectivo para el personal que va a trabajar en la biblioteca universitaria.
- Baja remuneración.
- Inexistencia de un plan de carrera con incentivos económicos por titulación académica y producción científica.

Al considerar que los ítems “Infraestructura” (recursos financieros, informativos y físicos) y “Usuarios y Servicios”, tal y como se han abordado y por su propia naturaleza, están íntimamente relacionados y pendientes del anterior (Planificación, Administración y Recursos Humanos), no se comentarán aquí; sería evidente concluir que sus éxitos y problemas dependen de la visión sistémica que la biblioteca y la propia universidad tengan de los servicios de información y de cómo los planifican para que definan y cumplan su misión y sus objetivos.

A partir del cuadro que presenta la biblioteca universitaria brasileña en el periodo estudiado –sus propuestas, avances, debilidades, potencialidades– las tres autoras sugieren un nuevo modelo de coordinación, gubernamental y/o asociativo. El referido modelo, a su juicio, debería discutirse en un ámbito similar al de la actual CBBU y al propuesto por Garcia (1991, p. 31-32), teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Considerar la biblioteca universitaria como una prestadora de servicios de información a la cual incumbe perfeccionar el cuerpo docente y discente de la IES en su labor de investigación, enseñanza y extensión; asimismo, ampliar sus búsquedas fuera de los límites organizativos, una vez que el enfoque en el desarrollo de colecciones pasa a equilibrarse con el acceso a la información posibilitado por las tecnologías electrónicas (dicha visión remite a la concepción de los CRAI, anteriormente tratada).
- Establecer puntos de comparación con sistemas similares y relevantes en el sector, según preconiza la *Association of College and Research Libraries* (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2000), teniendo en cuenta la definición de competencias necesarias para el perfeccionamiento continuado.
- Vislumbrar que la biblioteca del futuro –según la concepción de Hawkins, citado por Tarapanoff, Klaes y Cormier (1998, p. 5)– adquirirá la característica de portal de acceso a recursos de información disponibles en todo el mundo, aunque “evidentemente, las colecciones deberán de existir en determinadas bibliotecas-base”. De esta manera, preservar las colecciones nacionales va a asegurar tanto la consulta local, como la contribución a las redes internacionales, hecho que supone “cooperar e integrarse” (1998, p. 5).
- Invertir en infraestructura electrónica y en cualificar al personal, para añadir valor a los servicios y productos ofrecidos. (TARAPANOFF y otros, 1998 p. 5).

Cabe señalar que durante el trabajo de campo realizado en 2005, la situación relacionada con la capacitación de los bibliotecarios en el manejo de recursos electrónicos ya se presentaba prácticamente superada, en lo que a las universidades de Bahía se refiere. Seguramente, lo mismo ocurre en otras IES.

Se pueden encontrar dos razones principales de esta nueva situación: las nuevas generaciones de bibliotecarios ya tenían conocimientos en informática lo cual les facilitó aprender los manejos específicos de los recursos informativos; además, aunque no se haya alcanzado una situación satisfactoria, son visibles las inversiones hechas por las universidades públicas en cuanto a equipamientos y recursos electrónicos de información.

Por la importancia del tema, aún merece reseñarse el aspecto relacionado con el acervo, en lo que respecta a su formación y desarrollo, una vez que la necesidad de evaluar su uso ya se ha comentado anteriormente. Según la visión de Tarapanoff, Klaes y Cormier, aunque se consideren las actuales posibilidades de comunicación para el acceso a la información, no se puede abandonar la solución de los problemas relacionados con las colecciones en Brasil. Su gravedad – agudizada al final de los años ochenta– empieza con la ausencia de las colecciones de revistas especializadas completas, pasa por la falta de bibliografías básicas para las titulaciones y el postgrado, y llega hasta el bajo índice de uso de las revistas, sólo por citar los problemas más frustrantes, comprometedores y apremiantes para que la universidad pueda cumplir su misión.

Esta prospección de las autoras, principalmente a causa del protagonismo que ejercen en la literatura brasileña acerca del tema, anuncia posibles avances y enseña lo que se debe buscar en la práctica. Insisten en algunas pretensiones a lograr en la biblioteca universitaria: a) promover una atención local más personalizada; b) contar con una estructura flexible, basada en los procesos y adaptable a los cambios; c) gestionar a partir de principios de calidad y productividad, de forma participativa y según una visión sistémica. Concluyen las autoras que una actuación basada en estos propósitos podrá propiciar la inclusión de la biblioteca universitaria como parte de un “sistema de información universal” (TARAPANOFF y otros, 1998, p. 5).

Dicha concepción, cuyo contexto se adapta a los paradigmas de la Sociedad de la Información⁵³ o del Conocimiento, ya es una realidad práctica en las principales universidades brasileñas, en donde las funciones de enseñanza e investigación se encuentran en un elevado nivel de desarrollo. Esta situación, así, se compagina con el supuesto de Rosaly Krzyzanowski de que

“hay en el área académica una incitación hacia el uso de los medios tecnológicos a causa de su condición de aceleradores del proceso de obtención de la información siempre al día, hecho que, a su vez, agiliza la creación de nuevos conocimientos”
(KRZYZANOWSKI, 1996, p. 1).

Basada en la afirmación de Solla Price de que a cada avance de la ciencia le corresponden nuevos avances, se pregunta la autora por la forma de controlar esta “información abierta, abundante y acelerada”. Como respuesta, considera la estrategia más idónea para ello la selección, la comparación, la evaluación y la síntesis de las informaciones demandadas por el ambiente académico. Esto puede llevar a la conclusión de que éste es el papel actualmente esperado y reservado a las bibliotecas y los bibliotecarios.

Todavía acerca de las posibilidades y perspectivas abiertas por las tecnologías electrónicas de información y comunicación, conviene citar a Sandra Lúcia Rebel Gomes que, en 1998, trataba la biblioteca virtual (BV) como un “poderoso instrumento de apoyo a la enseñanza y la investigación” que debe implementarse por parte de la biblioteca universitaria; por lo tanto, además de una nueva atribución de la biblioteca universitaria, la BV es una oportunidad para la expansión de sus servicios y de su inserción útil y adecuada al ambiente informativo de la academia.

Hablando de expansión, otra modalidad de proporcionar el acceso a grandes cantidades de información especializada, con reducción de costes, es el establecimiento de consorcios, como ocurre en los países más implicados en este tema. A título de ejemplo, se ponen de relieve algunas experiencias ya

⁵³ Véase el programa del Gobierno Federal que lleva el mismo nombre: www.socinfo.org.br. En el momento de su lanzamiento, para sorpresa de muchos, este Programa no aludía a políticas y sistemas de bibliotecas. Al respecto, véase también el Programa de Telecomunidades/Biblioteca: <http://www.socinfo.org.br/bibfust.htm>.

consagradas en España y Brasil: a) la Red de Bibliotecas Universitarias⁵⁴ (REBIUN), creada en 1988 como “un foro eficaz para la cooperación [...]”, hoy adscrita a la Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE) como Comisión Sectorial (CABO et al., 2003); b) el Consorcio Madroño⁵⁵, que reúne las universidades de la Comunidad de Madrid y de la UNED para la cooperación bibliotecaria; c) el primer consorcio brasileño en tema de revistas electrónicas, que agrupa cinco universidades paulistas y la BIREME, en São Paulo (KRZYZANOWSKI; TARUHN, 1998), todos disfrutando de credibilidad en los medios académicos, por su eficacia y eficiencia.

Tema relativamente nuevo en Brasil y objeto de tesis doctoral (CARVALHO, M.C.R. de, 1999), cabe decir, sin embargo, que los consorcios pertenecen a un elenco de iniciativas tradicionalmente incorporadas a la práctica bibliotecaria y albergadas bajo la denominación de acciones o servicios cooperativos. Hace unos cincuenta años, las bibliotecas americanas como las europeas ya utilizaban los consorcios para compartir material impreso, a través de catálogos colectivos, préstamo ínterbibliotecario y servicios de correo urgente. Esto significa que compartir y cooperar no son procedimientos bibliotecarios novedosos en los centros más avanzados; simplemente, las tecnologías actuales de comunicación y de información permiten que esos servicios, otrora ejecutados mecánicamente, hoy día se realicen en un plazo de tiempo mucho menor y con mejor control por medio electrónico. Desde hace casi treinta años, la evolución de los consorcios americanos ha crecido de tal forma que ya es una práctica común su reunión, por ejemplo el *International Consortial of Library Consortia* (ICOLC). Además de estar facilitada actualmente por las soluciones electrónicas, la motivación principal para la adopción de esta modalidad de trabajo es de orden financiero, de modo que son útiles tanto para las instituciones que históricamente presentan problemas de restricciones presupuestarias, como para las que pretenden racionalizar gastos y optimizar recursos.

⁵⁴ <http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/principal/index.asp>

⁵⁵ <http://www.consorcioadrono.net/>

En Brasil, las primeras iniciativas de trabajo cooperativo se remontan a los años cuarenta, cuando en la USP, a petición del Instituto Butantan⁵⁶, se creó el primer servicio de suministro de fotocopias de documentos, a partir del *Catálogo Coletivo de Revistas de Biologia*. En 1957, el *Instituto Brasileiro de Bibliografia e Documentação* (IBBD) –que dio origen al *Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia*, actual IBICT– por sus trabajos y a fin de concretar las discusiones cotidianas, asume la coordinación del que hoy es conocido como *Catálogo Coletivo Nacional de Publicações Seriadas* (CCN), base del servicio nacional de conmutación bibliográfica⁵⁷.

En los años sesenta, se lanzaron en São Paulo las bases de la BIREME (sigla de la *Biblioteca Regional de Medicina*, actualmente llamada *Centro Latinoamericano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde/OPS/OMS*). Dicha entidad representa, desde su origen, un modelo de trabajo cooperativo de los más conocidos a nivel nacional e internacional entre investigadores y bibliotecas especializadas en el área de la salud.

En esta misma década, bibliotecas universitarias y nacionales europeas (Londres, La Haya, Ámsterdam, París, Colonia, Frankfurt, Munich, Berna, Zurich) ya demostraban gran interés en la organización y ampliación de catálogos colectivos, modalidad de cooperación considerada imprescindible para la investigación técnica y científica (CUNHA, 1977, p. 246).

En los años setenta, la *Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária* (EMPBRAPA) implementó su servicio de préstamo interbibliotecario nacional en paralelo a otras iniciativas de cooperación de la *Biblioteca Nacional de Agricultura* (BICENGE), la *Biblioteca Complementar de Engenharia*, el *Centro de Informações Nucleares* de la *Comissão Nacional de Energia Nuclear* (CIN/CNEN).

⁵⁶ Se trata de un centro de investigación biomédica, adscrito a la *Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo*. Es responsable de la producción de más de un 80% del total de sueros y vacunas consumidas en Brasil. (www.butantan.gov.br).

⁵⁷ Servicio nacional, coordinado por el IBICT y conocido por la sigla COMUT, de localización y obtención de documentos a distancia para bibliotecas solicitantes, a partir de bibliotecas base, así designadas por cumplir unos requisitos exigidos por IBICT. Véanse también las notas a pie de página 47 y 73.

La crisis económica de los años ochenta llevó al Gobierno Federal a buscar alternativas para el área de información. A la CAPES el Gobierno le encargó crear programas como el de conmutación bibliográfica (COMUT) y al MEC, el de adquisición bibliográfica planificada de revistas y libros, todos ya citados cuando se habló de los beneficios originados del PNB. En la misma década, nace también la *Rede Bibliodata de Catalogação Cooperativa*, a iniciativa de la *Fundação Getúlio Vargas* (también citada en el apartado acerca del PNB), y la base de datos LILACS en CD-ROM (*Literatura Latino-americana em Ciências da Saúde*), alimentada por BIREME (SCHLÖGEL; ANJOS, 1998).

A partir de los años noventa se hace visible el desarrollo de una infraestructura de la red Internet para la comunidad académica, hasta entonces no observada, como es el caso de la *Rede Nacional de Pesquisa* (RNP). Actualmente designada *Rede Nacional de Ensino e Pesquisa*⁵⁸, fue creada en 1989 y su montaje se inició en 1991. En 1994 ya llegaba a todas las regiones del país y entre 2000 y 2001, en un esfuerzo de renovación, dicha red –el *backbone* RNP2– “fue totalmente actualizada para ofrecer soporte para aplicaciones avanzadas”. Tales condiciones posibilitaron una ampliación de los recursos electrónicos y telemáticos para la cooperación, con lo que se pusieron de relieve los más trascendentes para las instituciones académicas y el sector productivo: la *Rede Antares*⁵⁹, en el ámbito de IBICT/CNPq, que coordina sistemas y redes de información en ciencia y tecnología; la *Sub-rede Nacional de Informação em Ciências da Saúde Oral*, adscrita a la USP; el *Catálogo Coletivo das Universidades Estaduais Paulistas*⁶⁰ (UNIBIBLI), hasta 1999 se presentaba en formato CD-ROM y, a partir de 2002, en formato *web*; el *PROSSIGA*, que “organiza y disemina informaciones para la gestión de la ciencia, tecnología e innovación”⁶¹; y el Portal de Revistas coordinado por la CAPES⁶². Este último, actualmente ofrece más de once mil

⁵⁸ www.rnp.br/rnp/

⁵⁹ <http://redeantares.ibict.br>

⁶⁰ Se refiere a la USP, UNESP y UNICAMP. Contiene más de 800 mil registros de libros y tesis, además de revistas: www.bibli.fae.unicamp.br/base.html

⁶¹ <http://prossiga.ibict.br/>

⁶² www.periodicos.capes.gov.br

revistas a texto completo y cerca de noventa bases de datos de resúmenes. (SCHLÖGEL; ANJOS, 1998; (BRASIL. Coordenação..., 2007).

Por otra parte, también respecto a la situación brasileña, Heemann y otros (1996, p. 3), advierten a través de un comunicado al IX SNBU:

“A pesar de que la Rede Nacional de Pesquisa (RNP) se basa esencialmente en las universidades y centros de investigación, se constata que varios sectores de la universidad, entre ellos la biblioteca, se encuentran al margen del proceso de integración e implementación del trabajo cooperativo a través de estas tecnologías.”

Enfocando la biblioteca universitaria y el contexto académico, específicamente en su relación con el proceso enseñanza-aprendizaje, Isnaia Santana se refiere a las metodologías desfasadas de enseñanza para explicar el uso incorrecto de la biblioteca, de la misma manera que lo hacen Diaz Bordenave y Pereira; pero añade que

“el valor atribuido a la Biblioteca en una comunidad universitaria está estrechamente relacionado con la calidad de la enseñanza y la productividad científica de la Institución: cuanto mejor es la enseñanza y mayor la productividad académica, mayor será el reconocimiento de este valor” (SANTANA, 1993, p. 1).

Su preocupación se observa al tratar de persuadir a los dirigentes universitarios de que proporcionen a las bibliotecas los “recursos necesarios para un buen rendimiento”, asociados a cuatro aspectos básicos: a) formación del acervo, de manera que puedan dar un soporte eficaz a los programas de enseñanza e investigación; para ello destaca la selección y la evaluación bibliográficas con la participación de los docentes; b) el procesamiento técnico, del que aclara su significado, teniendo en cuenta que los materiales adquiridos estén “a la disposición del usuario en el menor tiempo posible”; c) el servicio de referencia, del que detalla las actividades y productos que lo integran, de manera que se preste una adecuada “asistencia directa al usuario”; d) los recursos humanos, principal factor de respuesta a las inversiones y demandas, cuando se presentan cualificados y en cantidad adecuada.

Paralelamente a dichas proposiciones, Santana comenta igualmente algunos resultados de la investigación que desarrolló en las bibliotecas universitarias del nordeste de Brasil, cuyos datos revelan algunas de las debilidades regionales: a) bajos índices de productividad en las actividades de procesamiento; b) oferta de servicios restringida a la consulta y al préstamo (SANTANA, 1993, p. 1-4). Concluye sus consideraciones acordando que si las bibliotecas estuvieran ubicadas entre las prioridades institucionales y, por lo tanto, pendientes de la calidad de la enseñanza y de la producción académica, seguramente su rendimiento sería satisfactorio. Sin embargo, la referida autora no hace directamente alusión a las cuestiones relacionadas con la planificación y la gestión de la biblioteca universitaria, como elementos clave de su rendimiento.

Digna también de mención es la comunicación de Vianna y otros (1996, p. 2) al IX SNBU, donde narran la situación que ha vivido su institución de origen durante el proceso de reconocimiento de una titulación. En su momento, “figuraba la biblioteca como responsable del embargo del aval definitivo” por parte del Ministerio. Dicha situación negativa dio como resultado un cambio por parte de la institución que pasó “a ver la biblioteca relacionada con las necesidades académicas, pasando a estudiarla y a presentar soluciones técnicas, académicas, sociales y culturales, tornándose el corazón vivo de la universidad”. A continuación, refiriéndose a un periodo más actual, las autoras extrapolan sus reflexiones hacia el papel que deberían cumplir los departamentos, de modo que actuaran como estimuladores de la integración entre las titulaciones y las instancias de investigación. De hecho, la consecuencia esperada sería una mayor aproximación de los departamentos a la biblioteca y de ésta, a su vez y por ello mismo, a la vida de los departamentos. También aluden, al igual que Dodebei y otros, a la biblioteca y la universidad como un todo único, porque ambas, a causa de su naturaleza, encierran el saber de la humanidad y, por ello tienen la misma responsabilidad social. Se ponen de relieve problemas tratados de forma exhaustiva por otros autores –en síntesis, la situación socioeconómica del país, los avances científicos y tecnológicos, la carencia de recursos financieros, la falta de preparación de los bibliotecarios, las colecciones mal desarrolladas– y las autoras anuncian nuevos tiempos, no sólo favorecidos por las tecnologías

actuales, sino por la comprensión que adquirieron a partir de los resultados de la investigación que desarrollaron en su institución. Dicha investigación trató de identificar el uso de las colecciones, a partir de la creencia de que representan un punto y síntoma clave del rendimiento de la biblioteca universitaria, una comprensión cuyos resultados dieron lugar a acciones objetivas encaminadas a:

- Reorientar el uso de la colección, a través de la oferta de otras opciones.
- Introducir al usuario en la búsqueda bibliográfica.
- Estimular al estudiante para que conozca los recursos de la biblioteca.
- Divulgar amplia e intensivamente los sumarios de las publicaciones a los profesores y alumnos.
- Estipular criterios presupuestarios, de manera que se garanticen las adquisiciones mensuales de libros y otras publicaciones.
- Establecer una política de *marketing* para divulgar los servicios y productos, que integre la biblioteca en el ambiente académico, para lo cual se dará énfasis al uso de redes internas y externas (VIANNA y otros, 1996, p. 2 a 11).

Sin embargo, hay que subrayar que el elenco de nuevas acciones no contempla directamente ningún elemento relativo a la planificación y gestión (aunque excepcionalmente trate de presupuesto), por ejemplo, del establecimiento de objetivos, de la recogida de datos para la toma de decisiones, entre otros.

Teniendo en cuenta que la misión de la universidad se basa en el conocimiento – su producción, transmisión, aplicación– es posible que tanto ella como la biblioteca se consideren un eje del ciclo documental; y más aún, que la ruptura de este ciclo se atribuya a la disfunción de cualquiera de las dos. Así, este fenómeno puede relacionarse con una de las convicciones expresadas en el Seminario de la UNESCO, realizado en Mendoza en 1962, ya citado, que declara: *universities will be as good as their libraries*⁶³ (GELFAND, 1968, p. 19).

Respecto a esta concepción, Dodebei y otros (1998, p. 10) añaden de forma enfática:

⁶³Las universidades serán tan buenas como sus bibliotecas.

“si la materia prima de la universidad es la información y el órgano responsable de la gestión de esta información es la biblioteca, se puede decir, haciendo una analogía con el “Ciclo de la Información”, que todo empieza y termina en la biblioteca. La transferencia de la información se puede representar a través de un modelo que parte el universo informativo en dos segmentos: el universo sociocultural, representado por la producción, edición, asimilación y producción de nuevo conocimiento, y el universo documental, representado por el papel que juegan las instituciones de memoria documental como garantía de esta transferencia y que se refieren a las etapas de selección y adquisición, organización de la memoria documental y disseminación de la información.”

Teniendo en cuenta el contexto anteriormente referido, se presenta a continuación el ciclo documental interrelacionado por cinco fases, según la concepción de Robredo y Cunha (1994, p. 4, 11-15). Está basado en las “etapas comprendidas en la definición de documentación aprobada por la Federación Internacional de Documentación (FID)”, como se ve a continuación:

- Producción de los registros del conocimiento.
- Proceso de almacenamiento de los documentos.
- Proceso, organización, almacenamiento y difusión de la representación condensada de los documentos.
- Búsqueda y recuperación de la información.
- Utilización de los documentos seleccionados.

Así, en este capítulo hemos pretendido evidenciar el papel que desempeñan las bibliotecas no sólo en el ámbito académico, sino también en el desarrollo de la sociedad en su totalidad. En el caso específico de Brasil, el panorama expone las adversidades culturales, políticas y económicas que revisten el escenario en el que actúan las bibliotecas –ya sean públicas, escolares o universitarias– aunque, paradójicamente, también revele los avances experimentados y muchas veces protagonizados por ellas, principalmente en el ámbito académico.

En esta perspectiva también es innegable –y la propia prensa lo divulga con claridad– la franja de contribución de las universidades públicas al *ranking* nacional de la producción científica. Al sobrepasar el índice del 80% en comparación con las instituciones privadas en los años ochenta (SANTANA,

1989, p. 38), en el 2000, según un estudio desarrollado por el *Instituto de Estudos Avançados* de la USP y aunque

“la mayoría de los alumnos (75 a 80%) estudia en facultades privadas [...] un 94,7% de la producción científica del país en forma de trabajos publicados en revistas internacionales provienen de las universidades públicas, así como un 89,2% de los doctores [...]” (SILVA et al. apud MALNIC, s.d.).

Este cuadro de resultados nos lleva a la conclusión de que, los centros más productivos en cuanto a la infraestructura informativa necesaria para la producción y la transmisión de conocimientos –necesaria, por tanto, para la investigación y para la enseñanza– son aquellos que disponen de los más adecuados y equipados sistemas bibliotecarios, además de constituir las universidades más fuertes en el cumplimiento de su misión.

3.4. LA EVALUACIÓN EN LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA BRASILEÑA: EVOLUCIÓN Y REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

La implantación del PNBUR representó un esfuerzo de planificación de ámbito nacional y sus productos, a su vez, revelan la búsqueda de modelos de gestión que posibilitaron la planificación local, y, como consecuencia, el cumplimiento de los objetivos del Plan.

Aunque sean conocidas sus debilidades, su implantación constituye un divisor de aguas, por así decirlo, entre la práctica de la gestión improvisada y la gestión planificada en el país. Tanto es así que los documentos elaborados para apoyar a las bibliotecas universitarias tratan de instrumentos para la planificación y la evaluación, modelos de estructuras administrativas o directrices para la selección y adquisición bibliográficas, entre otros.

Hay que resaltar, sin embargo, que en los años setenta Lusimar Ferreira ya denunciaba la falta de datos e informaciones oficiales en las instancias gubernamentales competentes:

“Algunas tentativas aisladas se vienen haciendo para reflejar la situación de las bibliotecas universitarias, sin embargo, los obstáculos son innumerables, lo que no ha permitido hasta el momento la ejecución de un trabajo sistemático y completo sobre el tema (FERREIRA, 1980, p. xix)”.

La autora aún hace un listado de las tentativas acaecidas en 1972, a cargo del *Grupo de Implantação da Comissão Nacional de Diretores de Bibliotecas Centrais Universitárias* (CNBU); en 1973, por la *Comissão Especial para Execução do Plano de Melhoria e Expansão do Ensino/MEC*; en 1975, por parte del *Serviço de Estatística de Educação e Cultura*, también perteneciente al MEC; pero concluye diciendo que

“de hecho no se poseen los datos necesarios para un diagnóstico de la situación real de las bibliotecas universitarias brasileñas. Se desconoce, hasta el momento, la cantidad exacta de bibliotecas [...] existentes [...] (FERREIRA, 1980, p. xx)”.

En 1977, el *Departamento de Assuntos Universitários*, a través de la *Coordenação de Modernização e Reforma Administrativa*, encarga a Gilda Pires Ferreira la publicación de *A biblioteca universitária em perspectiva sistêmica*. Editado por el *Núcleo de Assistência Técnica em Sistemas de Bibliotecas Universitárias* (NAT-08). Aquí Ferreira (1977) aborda la biblioteca universitaria desde un punto de vista sistémico, tratando de definir un modelo adaptable a las tendencias y cambios que entonces caracterizaban a la universidad brasileña. La autora, en este marco, asocia el cumplimiento de los objetivos de la biblioteca universitaria al desempeño de las funciones de naturaleza académica, técnica y administrativa, a partir de los elementos que la componen, es decir, los individuos, los registros del conocimiento, las estructuras sociales y el equipamiento intelectual y material. Trata también la autora respecto la discontinuidad administrativa que caracterizaba a las organizaciones en los años setenta, según Peter Drucker (1974), hecho que hacía que los objetivos se tornasen inalcanzables. Sin embargo, el objetivo fundamental de la universidad se mantuvo siempre asociado a la enseñanza y a la investigación. Así, sigue Ferreira, como consecuencia, el objetivo de la biblioteca universitaria pudo –y aún puede– ser

enunciado como “la promoción del acceso y uso de la información como soporte de la enseñanza y de la investigación” (FERREIRA, 1977, p. 13).

En el último capítulo, la autora presenta un modelo de biblioteca universitaria orientado al contexto brasileño, a partir del pensamiento de algunos teóricos, como se ve a continuación (FERREIRA, 1977, p. 35-38):

- Shera⁶⁴ parte de un triángulo en el que en dos de sus lados representa individuos y registros unidos por la base. El triángulo define el campo de actuación del bibliotecario, cuyo papel es propiciar el encuentro entre los individuos y los contenidos de los registros. A estos elementos añade el contexto donde se establecen los requisitos a los que debe atender la biblioteca. Dichos elementos, a su vez, se relacionan con el sistema al que pertenece la biblioteca.
- Taylor⁶⁵ concibe la biblioteca del futuro, sin embargo se resiste a emplear el término biblioteca, por considerarlo de difícil adaptación ante un porvenir desconocido e imprevisible. Trata de estudiar una “institución social” que se ocupa de ofrecer datos, informaciones, conocimientos, formas artísticas, como soporte de la educación, ocio, investigación y toma de decisiones. Se trata de un sistema donde interactúan diferentes funciones como, por ejemplo, el préstamo, la actividad editorial, la venta, el archivo o los sistemas de computación.
- Saracevic⁶⁶ enfoca la biblioteca como un sistema de comunicación del conocimiento. Reconoce al usuario como elemento clave del sistema y también como un sistema propio que, a su vez, busca otros sistemas de comunicación más allá de la biblioteca. Para él, el contexto en el que opera la biblioteca está permanentemente impactado por el crecimiento de la literatura especializada y ésta comprendería los conjuntos de los registros del conocimiento o colecciones.

⁶⁴ SHERA, J. H. *The foundations of education for librarianship*. New York: Wiley-Becker-Hayes, 1972. p. 205-206.

⁶⁵ TAYLOR, R. S. *The making of a library: the academic library in transition*. New York: Wiley-Becker-Hayes, 1972. p. 226-228.

⁶⁶ SARACEVIC, T. *A model of knowledge communication systems*. 1973. 36 h.

- Rawski⁶⁷ y otros autores comparten la visión sistémica de Saracevic, pero a él se le atribuye una buena síntesis de dicha concepción de la biblioteca, a la que considera “un sistema orgánico de actividades, referidas a registros del conocimiento, servicios e individuos, equipamiento intelectual y material, además del *know-how* necesario para crear las condiciones que ofrezcan soporte o también optimicen el acceso eficaz al conocimiento registrado”.
- Rogers y Weber⁶⁸ estudian la biblioteca desde un punto de vista tradicional, pero destacan la trascendencia de la literatura especializada, al definir la biblioteca universitaria como una biblioteca de investigación que, a su vez, comprende un conjunto de bibliotecas especializadas.

Al proponer un modelo de biblioteca adaptable al contexto brasileño, Ferreira (1977, p. 36-38) reconoce el hecho de que la universidad está pendiente de un conjunto de variables, tal y como se enuncia a continuación:

- El crecimiento de la literatura especializada podrá exigir nuevos métodos de enseñanza que se apoyarán básicamente en las colecciones.
- Los recursos financieros no son adecuados a las necesidades de la enseñanza superior ante otras demandas del sector educacional en su conjunto.
- No se puede predecir el impacto del desarrollo tecnológico en la universidad del futuro.
- Las necesidades de la sociedad y del individuo no son totalmente entendidas y cambian de una región a otra del país.
- No se pueden prever las tendencias de la enseñanza superior frente al surgimiento de nuevas asignaturas y de la creciente innovación tecnológica aplicada a la educación.

Por otra parte, la referida autora destaca la universidad como un sistema complejo en el que la biblioteca figura como subsistema, aunque sus características puedan trascender a la propia universidad, a partir del supuesto señalado por Asheim⁶⁹:

⁶⁷ RAWSKI, C. H. The interdisciplinarity of librarianship. En: _____. (Ed.). *Toward a theory of librarianship*. Metuchen: Scarecrow, 1973. p. 116-146.

⁶⁸ ROGERS, R. D.; WEBER, D. C. *University library administration*. New York: H. W. Wilson, 1971. p. 1.

⁶⁹ ASHEIM, L. *Librarianship in the developing countries*. Urbana: University of Illinois, 1966. p. 66.

“la información organizada es una responsabilidad pública y un recurso nacional” (FERREIRA, 1977, p. 37).

En esta perspectiva sistémica, según Ferreira, se debe estudiar la biblioteca a partir de la formulación de objetivos que, a su vez, reflejan las funciones de sus diferentes componentes. Además, así será posible garantizar la evolución de un modelo dinámico, compatible con las crecientes demandas de la enseñanza y la investigación. Para aclarar la visualización del modelo propuesto, la biblioteca está representada por un flujo centrado en sus objetivos, donde se encuentran indicados sus requisitos, prioridades y atribuciones. Dicho flujo, a su vez, se genera a partir de la interacción de sus componentes, los cuales desarrollan las funciones que se les asignan, teniendo en cuenta el cumplimiento de los objetivos.

A título de conclusión, Ferreira indica los tres pasos iniciales que podrán cambiar a la biblioteca universitaria para hacerla capaz de participar en el desarrollo del país:

- “ – definir la planificación física a partir del conocimiento de los componentes que interactúan en cuanto al espacio*
- establecer la división de trabajo de acuerdo las diferentes categorías funcionales*
- desarrollar métodos de evaluación de rendimiento teniendo en cuenta el nivel de satisfacción del usuario.” (FERREIRA, 1977, p. 38).*

Aunque el estudio anteriormente comentado sea el primer documento oficial dedicado a la biblioteca universitaria en Brasil, no se encuentra citado en los trabajos posteriores que integran la literatura nacional de la materia.

En 1978, Etelvina Lima, a su vez, al referirse a la Reforma Universitaria, asocia la verdadera transformación de la universidad a la

“redefinición del concepto de sus bibliotecas, para transformarlas en un instrumento dinámico de transferencia de conocimientos, muy diferente de la institución pasiva de nuestros días [...]” (LIMA, 1978, p. 10).

Pero va más allá al añadir que “esta redefinición, ciertamente, sólo se podrá hacer a través de un diagnóstico de los servicios bibliotecarios de los establecimientos de enseñanza superior” (LIMA, 1978, p. 10).

Se sabe que en una actividad de planificación, el diagnóstico y la evaluación del rendimiento son fases imprescindibles e interdependientes del proceso. Así, a la preocupación de Lima, anteriormente citada, se puede añadir la de Cunha (1977, p. 229) –diferente, pero complementaria– presentada en el VII CBBB en 1973, repitiendo a Louis Shores: “nosotros, los bibliotecarios, no escapamos del mal que viene afectando a la humanidad: la falta de comparaciones significativas”. Según su visión, los estudios y patrones comparativos aplicados a la planificación y a la evaluación posibilitarán tener un organismo basado en modelos cualitativos, en lugar de una biblioteca tan “pragmática”, es decir, excesivamente preocupada en técnicas y elementos tangibles.

Es posible percibir, aunque de manera difusa, que en los años setenta ya se enfocaba la necesidad de disponer de datos consistentes para evaluar, diagnosticar y planificar el futuro, así como para desarrollar estudios comparativos, a través del uso de los informes cuantitativos, a menudo no aprovechados⁷⁰. Etelvina Lima (1978, p. 17) llega a explicitar su creencia en la necesidad de contar con “patrones y medidas generalizadas como medio de asegurar el desarrollo de bibliotecas y de otros sectores del trabajo intelectual de una universidad”. Maria Luísa Monteiro da Cunha (1977, p. 230), a su vez, propone, inspirada en Wilkinson, el “establecimiento de la relación entre

⁷⁰ Es común en Brasil la recogida de datos en bibliotecas como un trámite burocrático y no como un elemento útil para la planificación y la gestión.

necesidad y atención al público, así como una evaluación de las actitudes mentales que marcan los patrones de servicios comunes en nuestras bibliotecas”.

De cualquier manera, ambos casos suponen la existencia de modelos. Lo que se puede añadir es que la posible rigidez de los “patrones y medidas generalizadas” –propuestos por Lima y temidos por Cunha– se podrá atenuar con la actuación permanente de las comisiones de biblioteca⁷¹. Por otro lado, estos “patrones y modelos generalizados” podrán combinarse con modelos comparativos de carácter cualitativo, para reflejar de forma más completa, como sugiere Cunha, la relación entre la demanda y su satisfacción.

Las visiones anteriormente presentadas ofrecieron, ciertamente, elementos para la formación de una mentalidad de planificación, diagnóstico y evaluación que se dibujaba en los años setenta, en el marco del Congreso de Mendoza (Argentina), en 1962. En dicho Congreso se muestran las iniciativas desarrolladas en Latinoamérica por la Alianza para el Progreso, como se verá en el estudio realizado por Kira Tarapanoff, con fecha de 1981.

Otras voces precursoras del Programa Nacional de Bibliotecas Universitarias y las más relevantes acerca del tema de bibliotecas universitarias se comentarán a continuación. De este modo, se incluye en este apartado, algunos autores de la literatura brasileña a partir de los años ochenta cuando ya existe en el país una mentalidad y una preocupación con la planificación y la gestión bibliotecaria, aunque de manera incipiente.

En Brasil, en 1981, Maria Carmen Romcy de Carvalho presenta el libro *Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias*, en el que, por primera vez, se analizan los datos recogidos por la Asesoría de Planificación Bibliotecaria de la CAPES y se formulan parámetros para la evaluación de las bibliotecas universitarias brasileñas. Antonio Miranda, en la introducción al trabajo de Romcy de Carvalho, lo considera revelador de una realidad ya observada: “la pobreza de

⁷¹ Instancias colegiadas de asesoramiento a la planificación y a la gestión de la biblioteca universitaria, constituidas por bibliotecarios, docentes y administradores universitarios.

nuestras bibliotecas”. Es más, considera también que a través del conocimiento de “nuestra indigencia cultural”, así como de la “identificación de valores, potencialidades y virtualidad del propio proceso universitario se podrá reorientar la [...] planificación bibliotecaria” (CARVALHO, 1981).

El objetivo de su libro es instrumentalizar la planificación bibliotecaria de las universidades brasileñas, a través de la identificación de un perfil de la situación. Dicho perfil deberá basarse en estos indicadores: acervo, servicios al usuario, personal, área física, número de asientos y presupuesto. A continuación, la autora aclara que los patrones propuestos se exponen como ‘sugerencias’, resultantes del “análisis objetivo” llevado a cabo y no como elementos “rígidos o ideales”.

Obsérvese que este cuidado se fundamenta en la creencia por parte de Carvalho de que cada institución y sus bibliotecas pueden “desarrollar sus propios mecanismos de crecimiento”, así como también “formular con realismo los objetivos que quieren alcanzar” (CARVALHO, 1981, p. 13). Con estas justificaciones, la autora aborda dos cuestiones interrelacionadas: a) la necesidad de una planificación de los servicios bibliotecarios en la universidad brasileña, principalmente para sanear el problema histórico de que estos se encuentran disociados de la institución y, por ello, de sus objetivos; b) la evaluación de los servicios ofrecidos por parte de las bibliotecas universitarias, teniendo en cuenta que deben integrarse en los objetivos institucionales.

Lo que desea la autora, por lo tanto, es resaltar la importancia de la evaluación para la planificación, su complejidad y sus requisitos, es decir, objetivos bien definidos y medidas de evaluación adecuadas a cada realidad. Con esto, Carvalho no pretende que dichas medidas se conciban distintas para cada caso, sino que se adopten estándares ya existentes, adaptados según la necesidad. Ante esta perspectiva, indica los criterios de John Knightly para la evaluación de los servicios bibliotecarios: opinión del usuario, opinión del especialista, patrones ideales, comparación con otras instituciones, productos cuantificables, procesos cuantificables, costes o unidades de coste combinados con otros criterios

relacionados con el coste-efectividad y coste-beneficio (CARVALHO, 1981, p. 17-18).

Su intención, al basarse en aquel autor, es fundamentar su convicción en cuanto a la aplicación de los patrones, razón de ser de su libro. En él, la autora hace un estudio de la cuestión, abordando (a) las cuestiones conceptuales que los rodean –así, considera más completa la definición encontrada en los *Standards for South African Public Libraries*: “criterio por el que [...] los servicios bibliotecarios se pueden medir y evaluar” (CARVALHO, 1981, p. 19); (b) las aplicaciones que tienen –presupuesto, personal, área, acervo, procesamiento técnico, referencias, listas, patrón; (c) los requisitos necesarios –objetivos, metas, posibilidad de medirse, adecuación, representatividad, clara definición, búsqueda y compilación de estadísticas, es decir, series históricas para fundamentar el estudio y la formulación de patrones; (d) metodologías, entre las que destacan las opiniones de Helen Tuttle y M. Gopinath, Maurice B. Line y Elizabeth Norris; y, finalmente, hace referencia (e) a algunas críticas encontradas en la literatura especializada en el tema, lo que considera “controvertido”. Ante la discusión de estas opiniones desde 1917 en los Estados Unidos, la autora clasifica dichas críticas en dos grupos. El primero relacionado “con los patrones en sí, como instrumentos para la evaluación y la planificación; el segundo, en cuanto a cómo se formulan los métodos. Al revisar las opiniones de James Wallace, Robert Downs y John Heussmann, Rose M. Magril y Mona East, F. W. Lancaster, E. Williams, Felix Hirsch y Etelvina Lima, Romcy de Carvalho busca el equilibrio en la opinión de Tuttle y Gopinath, como se ve a continuación:

“[...] la mayoría de los patrones usados actualmente fueron establecidos a través de opiniones consensuadas por bibliotecarios experimentados y de estimaciones, no habiendo sido formulados a partir de datos objetivos (CARVALHO, 1981, p.26)”.

A continuación, la autora citada saca a la luz opiniones y ejemplos del empleo de patrones en Brasil y en países como Canadá, Francia, México, Estados Unidos, la India, Nueva Zelanda y Gran Bretaña, de los cuales señala los indicadores adoptados. En los capítulos III y IV, respectivamente, trata de *Material e Métodos* y de los *Resultados*, y el V está dedicado a las *Discussões e Conclusões*.

En el mismo año, durante el II SNBU, le compete a Kira Tarapanoff (1981) presentar una visión histórica de la planificación de bibliotecas universitarias a través de la ponencia oficial titulada *Planejamento de e para bibliotecas universitárias no Brasil*. En las mismas condiciones, le tocó a José Arias Ordóñez retratar el panorama latinoamericano.

Este Seminario, promovido por la CAPES, la SESu, el entonces Consejo Federal de Educación y el CNPq/IBICT, resultó del diagnóstico de la situación de las bibliotecas universitarias brasileñas, elaborado por una comisión especial, a partir de una solicitud gubernamental. En dicho informe, a raíz de los problemas identificados, el Gobierno lanza el *Programa de Comutação Bibliográfica*⁷² bajo la coordinación del IBICT (CASTRO, 1981, p. 2), responsable del primer sistema de integración de las bibliotecas universitarias brasileñas.

El Seminario se estructuró a través de cuatro simposios: Planificación de sistemas de bibliotecas; Arquitectura de bibliotecas universitarias; Adquisición de materiales bibliográficos; y Automatización de servicios bibliográficos. Los temas técnicos y respectivos informes estuvieron a cargo de grupos de trabajo, entre ellos dos bajo la coordinación de Maria Carmen Romcy de Carvalho, también responsable de uno de los temas ya objeto de estudio en el presente trabajo⁷³. El informe general, está firmado por Zita Catarina Prates de Oliveira.

Esta iniciativa se remonta en América Latina a la década de los cincuenta, cuando ya se dibujaba una idea de planificación, a juicio de Josefa Sabor (TARAPANOFF, 1981, p. 10); y en Brasil, se remonta al periodo comprendido de los años cuarenta a 1954 (*era Vargas*), cuando los economistas Roberto Simonsen y Rômulo Almeida estrenaban la planificación gubernamental como un medio de corregir las diferencias económicas y sociales del país.

⁷² Programa nacional de localización de documentos y envío de copias, ya comentado anteriormente. La referida solución pretendía socializar el uso de los fondos académicos, teniendo en cuenta optimizar el acceso, puesto que las universidades, *per se*, presentaban acervos insuficientes. Actualmente, se encuentra totalmente *en línea* y sigue la misma política compensatoria. Para su ejecución, la coordinación nacional centraliza un catálogo de las revistas disponibles en las universidades asociadas al Programa.

⁷³ *Estatísticas e padrões para o planejamento e avaliação de bibliotecas universitárias* (1995) y *Padrões em bibliotecas universitárias: situação no Brasil* (1981).

En el campo internacional, la revolución cubana (1959) genera el llamado espíritu cooperativista interamericano, bajo el liderazgo de los Estados Unidos a través de la Alianza para el Progreso, ya citada anteriormente. Dicha institución, indirectamente, apoyaba el proceso de industrialización que se producía en el país a partir de los años cincuenta y, directamente, congregaba a los países miembros de la Organización de los Estados Americanos (OEA), que habían firmado la Carta de Punta del Este (17/8/1961), para “preparar planes nacionales de desarrollo que incluyesen objetivos sociales para reducir el desencanto social, evitando así posibles revueltas políticas (TARAPANOFF, 1981, p. 11). De hecho, lo que ocurrió fue la eclosión de las dictaduras militares en Latinoamérica, bajo la tensión de la guerra fría entre los Estados Unidos y la Unión de Repúblicas Socialistas Soviéticas.

De cualquier manera, en el escenario de la planificación gubernamental sistemática (los años sesenta), se introduce en Brasil el concepto y la práctica de la macro planificación en oposición a los programas de carácter sectorial.

En los mismos años sesenta, así, Carlos Víctor Penna concibe la visión de planificación bibliotecaria como parte de la planificación global y/o educacional (TARAPANOFF, 1981, p. 10). Esta convergencia de situaciones culmina en los siguientes eventos:

- Seminario Latinoamericano de Bibliografía, Documentación e Intercambio de Publicaciones (México, 1960): planificación de los servicios de manera integrada en el proceso socioeconómico, es decir, según sus necesidades de información, coordinación y cooperación, entre las bibliotecas universitarias, centros de documentación y bibliotecas especializadas de cada país.
- Seminario Interamericano de Bibliotecas Universitarias (Monticello, Illinois, 1961): centralización y coordinación de servicios; mejor comunicación entre biblioteca-facultades-administración universitaria, teniendo en cuenta el papel motivador y decisorio que conlleva la actuación directa de los rectores y profesores en cuanto al “apoyo moral y financiero” requerido para el desarrollo de los servicios destinados a dar soporte a la enseñanza y a la investigación; capacitación de los profesionales; intercambio de experiencias; identificación

de la situación como requisito de la definición de acciones (es decir, en lenguaje de planificación sería el diagnóstico y, luego, la definición de metas).

- Seminario Regional para el Desarrollo de las Bibliotecas Universitarias en América Latina (Mendoza, Argentina, 1962), recomendado por la Conferencia de la Comisión Económica para América Latina⁷⁴ (CEPAL). Bajo la influencia de la Alianza para el Progreso, orientada hacia la planificación educativa, dicha Conferencia adopta el concepto de “planificación global”, destacando el papel de la educación para el desarrollo económico y social, nacional y regional, especialmente con la participación de las universidades. Entre las tendencias y objetivos de la educación superior para América Latina para un plazo de diez años, fueron discutidas y presentadas las funciones de la biblioteca universitaria, sus necesidades para hacer frente a estos retos, así como su estructura, fondos, servicios técnicos y administrativos, edificios, equipamientos, cooperación y financiación.

Aunque se pueda considerar que había una visión sistémica de la biblioteca universitaria y una previsión de actuación a largo plazo, ya que la perspectiva temporal de planes era para diez años (LUBISCO, 2002, p. 75-78), según Josefa Sabor fracasó la idea a causa de la inexistencia de información que permitiese la elaboración de diagnósticos (TARAPANOFF, 1981, p. 13 y 14).

De estos primeros pasos hacia la planificación bibliotecaria lo que destacó fue la contribución teórica para Latinoamérica de la materia. Paralelamente a Josefa Sabor, se pone de relieve a Carlos Víctor Penna, cuya obra *–La bibliotecología latinoamericana–* propuso en su momento y según las tecnologías disponibles, la coordinación y centralización de servicios como requisito de planificación. Esto suponía la idea de racionalidad administrativa, mejoras en los servicios, legislación bibliotecaria, recogida de datos estadísticos idóneos para el fin, evaluación de necesidades y recursos, capacitación profesional reglada y en servicio, sensibilización del público usuario y relevancia de los servicios bibliotecarios (TARAPANOFF, 1981, p. 12).

⁷⁴ Santiago de Chile, 1962.

Este trabajo firmado por Kira Tarapanoff tuvo como mérito recuperar los datos históricos respecto al continente americano que influyeron en la planificación bibliotecaria de Brasil, enmarcados por el contexto político de la época.

De hecho, como ya se ha dicho anteriormente, quien introdujo la idea de planificación bibliotecaria en Brasil fue Maria Luisa Monteiro da Cunha, al divulgar el contenido del Seminario de Mendoza (ya citado, 1962) en el *IV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação* (CBBB), realizado en Fortaleza (Ceará), en 1963 (TARAPANOFF, 1981, p. 15). Diez años después, en el VII CBBB, no sólo presenta un estudio comparativo entre las recomendaciones del referido Seminario con las iniciativas desarrolladas en Brasil (véase Cuadro 5), sino recomienda un elenco de medidas urgentes destinadas a los profesionales y a las bibliotecas universitarias (LUBISCO, 2002, p.75-76). Uno de los aspectos tratados por Monteiro da Cunha fue también la contextualización de la biblioteca en la reforma universitaria de 1968, cuadro trazado de modo pormenorizado por Etelvina Lima en 1975, como ya se ha comentado.

Aunque el planteamiento de Tarapanoff presente un aspecto más bien teórico-conceptual, coincide con la visión de Etelvina Lima en cuanto a la ausencia de la biblioteca universitaria en el texto de la Ley 5.540/68, además de identificar los principales problemas que la caracterizaba, como se ve a continuación:

- La biblioteca estaba vinculada a la facultad aislada, hecho que le impedía tener una visión sistémica.
- El sistema tradicional de enseñanza alejaba la actuación de la biblioteca de los objetivos de la universidad.
- Los bibliotecarios no conocían los objetivos de la universidad.
- Los bibliotecarios desconocían la situación de otras bibliotecas universitarias del país y de su propia institución.
- No había tradición de planificar en el ámbito de las bibliotecas y los bibliotecarios no poseían formación en materia de planificación.
- Ausencia de motivación para los cambios.

- Falta de reconocimiento del papel que debía desempeñar la biblioteca en una universidad, tanto por parte de los docentes como de los bibliotecarios (TARAPANOFF, 1981, p. 19).

De hecho, el Gobierno Federal lanza para el periodo 1972/1974 el primer plan sectorial de Educación y Cultura, cuyas metas habían sido establecidas en el primer Plan Nacional de Desarrollo (1972). Este Plan fue responsable de reforzar la idea de desarrollar un Sistema Nacional de Información Técnico-científica, así como implementar el primer Plan Básico de Desarrollo Científico y Tecnológico (1973-1974). En este ambiente, las bibliotecas universitarias fueron instadas a participar en la infraestructura de los sistemas nacionales de información. (TARAPANOFF, 1981, p. 19-25).

Así, en 1974 se presentó el primer conjunto de directrices para la planificación de las bibliotecas universitarias durante el Seminario organizado por la Universidad de Brasilia, ya con un avance en relación al Seminario de Mendoza, dado que asociaba la planificación bibliotecaria a la planificación educacional.

Concluye Tarapanoff (1981, p. 26), que la planificación bibliotecaria de y para las bibliotecas universitarias se debe articular con:

- La política de desarrollo del gobierno, plasmada en los planes nacionales de desarrollo.
- La política científica, tecnológica y de información, registrada en los planes de desarrollo científico y tecnológico.
- La política de educación y de enseñanza superior, constatada en los planes sectoriales de Educación.
- La política de postgrado, prefijada en los planes nacionales específicos.

Entre las principales voces que buscaban cambios orientados al reconocimiento de la biblioteca brasileña como elemento vital de la universidad, destaca Antonio Miranda, responsable del documento base del I Seminario Nacional de Bibliotecas Universitarias, realizado en 1978, como se comentó al final de apartado 3.2.

La lentitud de casi diez años en el proceso de adaptación de las bibliotecas universitarias a la Reforma de 1968 se debe entre otros factores a los siguientes, algunos de los cuales ya se han citado:

- Las bibliotecas estaban vinculadas a facultades aisladas, lo que les impide tener una visión y/o actuación sistémica.
- Su papel en la universidad estaba asociado principalmente a la preservación de los acervos, reflejo del desconocimiento de la función que debería desempeñar en un ambiente académico.
- Los bibliotecarios no tenían asimilados los objetivos de la universidad, hecho asociado, por cierto, a la falta de formación en planificación.
- Prácticamente no existía comunicación entre bibliotecas, aunque pertenecieran a la misma universidad, hecho que las condenaba al aislamiento y todo lo que ello conlleva.

Al lado del espíritu innovador y las acciones concretas respecto al tema, no se puede negar que no se trataba de un proceso libre de resistencias: cada facultad aislada y cada biblioteca mantenían la cultura de su autonomía original. De cualquier modo, las idiosincrasias de entonces no impidieron los avances y, además, posibilitaron visiones flexibles -y en consecuencia soluciones más viables- según se observa en lo que dice Mercadante (1990, p. 15), en el libro perteneciente a la serie de los publicados como documentos técnicos del PNBu:

“ningún modelo único de estructura podrá servir para todas las bibliotecas académicas; cada institución deberá determinar cuál es su finalidad, sus objetivos, sus puntos fuertes y débiles, cuáles son sus líneas de enseñanza, investigación y extensión. Hay que respetar la ‘cultura’ de la institución, incluso su tipo, tamaño, misión, la fuerza de su autoridad central, sus recursos financieros [...] y que se determinen las relaciones entre la biblioteca y las otras unidades del campus, y las conexiones entre ella y la comunidad académica, sean profesores o alumnos”.

Al citarse el mencionado Plan, hay que poner de manifiesto la justificación que fundamenta su creación (*Portaria* del MEC 287, de 24 de abril de 1986) en el contexto de la formación de una mentalidad de planificación en el país: la concepción de la biblioteca universitaria como

“uno de los pilares vitales de la vida académica y para que sus objetivos básicos sean alcanzados se exige la renovación continua de sus acervos y prestación de servicios de información fundamentales para las actividades de enseñanza, investigación y extensión” (BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior, 1986, p. 1)”.

La *Portaria* citada pone de relieve el papel de la SESu y de la comunidad universitaria teniendo en cuenta garantizar el establecimiento de: a) patrones para la organización y desarrollo de sistemas y servicios bibliográficos, b) la conexión entre los diferentes sistemas y c) las directrices relacionadas con los recursos (humanos, bibliográficos, financieros y tecnológicos) necesarios para el desarrollo del Sistema Nacional de Bibliotecas Universitarias (SNBU). Dichos principios y proposiciones conforman la base de los programas de trabajos del PNBU, inicialmente concebidos a través de seis áreas (o macro funciones). Cada una de ellas contenía las directrices y respectivas acciones para la implementación y futura consolidación del Sistema Nacional de Bibliotecas Universitarias (véase el Apéndice A). En el ítem 3.2.1 se presentan las características de dicho Plan de modo pormenorizado.

En este ambiente, Graça Maria Simões Luz, en 1989, elige como objeto de su tesis doctoral la evaluación de las bibliotecas universitarias. La tituló *Bibliotecas universitárias: um modelo de avaliação de desempenho* y estableció, como objetivo de su investigación, “desarrollar, proponer y probar un modelo de evaluación de rendimiento para las bibliotecas universitarias brasileñas”, a partir de tres supuestos: a) las funciones de enseñanza, investigación y extensión de la universidad requieren la búsqueda permanente de conocimientos; b) la biblioteca universitaria actúa como *interfaz* entre los usuarios y los recursos bibliográficos; c) la biblioteca universitaria debe proveer las informaciones necesarias para que la universidad cumpla sus funciones.

Para llevar a cabo su intento, Luz considera fundamental que las acciones de la biblioteca se planifiquen, evalúen, desarrollen y administren teniendo en cuenta la optimización del uso de la información.

Así, el modelo propuesto establece tres dimensiones a evaluar:

- Los usuarios, a través de su opinión acerca del rendimiento de la biblioteca.
- El uso de la biblioteca universitaria
- La disponibilidad de los documentos, a partir de la organización.

La autora relaciona todos estos aspectos con el hecho de que “evaluar el alcance de los servicios bibliotecarios es el medio de contribuir a su mejora” (LUZ, 1989). Dicho modelo fue desarrollado a través de un estudio de exploratorio en la Biblioteca Central de la *Universidade Estadual de Londrina* (UEL). Allí, la primera dimensión evaluada –opinión del usuario– coincide con las visiones de Lancaster (grado de satisfacción del usuario y proporción de demandas atendidas), de Romcy de Carvalho de acuerdo con John Knightly (opinión del usuario) y de la ALA (evaluación del impacto). Todo ello porque todos parten del mismo principio acerca del papel que juega la biblioteca: contribuir a que la universidad cumpla sus finalidades. No obstante, teniendo en cuenta las otras dos dimensiones propuestas por Luz, el elenco de indicadores es restringido, si se compara con la profundidad y amplitud de los propuestos por Lancaster.

De cualquier modo, se observa que las materias planificación, gestión, evaluación están presentes principalmente como objeto de preocupación en las universidades, ámbito desde donde acuden la mayoría de los bibliotecarios a los foros nacionales de discusión. Tanto es así que el VII SNBU, realizado en Río de Janeiro en 1991, tuvo como tema central Patrones para Planificación y Evaluación, y como subtemas, Patrones para Infraestructura (personal y presupuesto), Patrones para Servicios Técnicos (desarrollo de colecciones y procesamiento técnico) y Patrones para Servicios a los Usuarios y Productos de Información (costes y precios). De hecho, las materias fueron tratadas puntualmente según la propuesta de la comisión organizadora. Sin embargo, de los 41 trabajos presentados, entre los oficiales y libres, algunos merecen destacarse por aproximarse más a la cuestión metodológica e instrumental de la evaluación:

- Patrones para la planificación presupuestaria en bibliotecas universitarias, de Claudete Cury Sacomano y Lourdes de S. Moraes.

- Desarrollo de colecciones en bibliotecas universitarias: propuesta de metodologías y estadísticas, de Maria Carmen Romcy de Carvalho y Rejane Raffo Klaes.
- Contribución para el establecimiento de patrones para el procesamiento técnico en las bibliotecas de las instituciones de enseñanza superior brasileñas, de Ida Maria Cardoso Lima y otros.
- Instrumentos para evaluación en bibliotecas: estadísticas, de Alba Costa Maciel.

Además de estos, otros tres se refieren a recursos humanos y se encuentran comentados en este estudio:

- Patrones para personal de las bibliotecas universitarias brasileñas, de Eduardo José Wense Dias.
- Evaluación de las necesidades de personal para el Sistema de Bibliotecas de la UFBA: una propuesta metodológica, de Isnaia Veiga Santana y otros.
- Estudio de caracterización de las bibliotecas de la UFRJ: desarrollo de una metodología, de Dolores Rodriguez Perez y otros.

Estos siete trabajos elegidos son los más cercanos al objeto de nuestro interés, puesto que ofrecen métodos e instrumentos, a partir de los cuales es posible obtener elementos para apoyar la metodología que se pretende desarrollar.

Sin embargo y de cara a las contribuciones acerca de diversos aspectos de la biblioteca universitaria brasileña que se pueden conocer a través de las actas de los SNBUs, lo que se nota es la ausencia de un órgano oficial que coordine, de manera consecuente, los esfuerzos y las experiencias aisladas desarrolladas en el sector. Con esto lo que se quiere decir es que hace falta reunir institucionalmente, a ejemplo de REBIUN, el conocimiento y la experiencia acumulados a lo largo de los años, transformándolos en nuevos insumos para el perfeccionamiento y desarrollo de las bibliotecas, en materia de planificación y gestión.

Otra investigación se llevó a cabo en Brasil, bajo la responsabilidad de Maria Matilde Kronka Dias en 1994. La referida autora centra su estudio, titulado

Biblioteca universitária: protótipo e experimento para caracterização e avaliação, en la elaboración de un modelo organizativo para la biblioteca universitaria. Dicho modelo se destinaba a ser adoptado como un “instrumento para la evaluación diagnóstica”, razón por la cual incluye un “guión de investigación exploratoria” (DIAS, M.M.K., 1994, p. 5 [e] 3). La autora concibe el modelo como algo capaz de apoyar las acciones de planificación y evaluación y establece como requisito básico la obtención de un perfil (caracterización) de la biblioteca universitaria. Esto porque su estudio tuvo como hipótesis la ausencia de metodologías específicas para evaluarla. Así, la caracterización propuesta para la biblioteca universitaria se obtendría a través de los siguientes indicadores:

- Identificación del ambiente interno y externo.
- Objetivos del público al utilizar la biblioteca.
- Comparación con congéneres, pero no con la misma extensión propuesta por la ALA (2000) y por Carvalho (1981) basada en Knightly.
- Excelencia de los servicios ofrecidos.
- Tipos de colecciones disponibles.
- Recursos humanos y los manuales de servicio.
- Actualización de los equipamientos.

Las variables empleadas para elaborar el prototipo fueron definidas a partir de las metas organizativas y de las relaciones producto/usuario; y fueron representadas gráficamente por la autora como apoyo a la caracterización del servicio de referencia. Aunque esté orientado solamente para este tipo de servicio, el referido prototipo podrá constituirse en un punto de partida para la formulación de una metodología para evaluar la biblioteca universitaria, una vez que se basa en dos segmentos, “representados tanto por la tipología y los propósitos de la comunidad académica, como por los diversos componentes de la biblioteca” (DIAS, M.M.K., 1994, p. 51). Estos elementos pueden ser comparados y compaginados con el conjunto de indicadores propuestos por ALA (2000), por Lancaster (1996) y por Carvalho a partir de Knightly (1981).

En el artículo *Mudanças e inovações: novo modelo de organização e gestão de biblioteca acadêmica* (1998), Maria Teresinha Dias Andrade y otros enfocan la

cuestión de los nuevos modelos de organización necesarios ante el impacto que han sufrido las bibliotecas con las nuevas tecnologías de información y comunicación, al tener la información como finalidad. A partir de estos elementos, describen el modelo de organización y gestión concebido y adoptado por la biblioteca de la Facultad de Sanidad Pública de USP, según procesos horizontales. La justificación se basa en el hecho de que “la estructura jerárquica vertical no favorece un flujo de información con la calidad y agilidad necesarias a las nuevas tendencias” (ANDRADE et al., 1998, p. 311), por lo tanto, no es adecuado a un modelo orientado al cliente como elemento estratégico.

En cuanto a los fundamentos de la propuesta, las autoras tienen en cuenta diversos aspectos, como se ve a continuación:

- Avanzar en cuanto a la calidad en la prestación de servicios, a través de las TIC.
- Hacer la biblioteca accesible no sólo al usuario local y de otras instituciones, sino al nuevo que acude hoy día al ambiente académico, científico y profesional.
- Introducir cambios más consistentes para el Proyecto de Informatización del Acervo y de los Servicios, empezado en 1992.
- Compartir la visión de los nuevos paradigmas de la información, teniendo como punto de mira un cambio de comportamiento orientado al trabajo en equipo. Con esto pretendieron obtener una mayor integración, productividad y economía de recursos humanos y de tiempo de ejecución.

Fue basada la propuesta que se acaba de comentar en un diagnóstico de la situación la cual se centró en dos grandes aspectos:

- La estructura social, representada por los datos acerca de los funcionarios de la biblioteca (su grado de satisfacción, implicación en el trabajo, capacitación, etc.).
- La estructura organizativa, representada por los objetivos institucionales y las condiciones de cumplirlos (división del trabajo, relación entre instancias decisorias, actitud ante los cambios, agilidad y grado de autonomía, ambiente físico y recursos, lagunas e incentivos institucionales).

La evaluación de dicho diagnóstico para la formulación de un programa de acción, orientado a la valoración del trabajo, reconocimiento y estímulo personal, son elementos que conlleva la gestión participativa. Este modelo tuvo en cuenta la transformación de los tradicionales sectores funcionales en grupos de procesos, en los que las personas pudiesen tener más autonomía y, así, más compromiso con los resultados.

Con tales características el grupo gestor de la biblioteca de la Facultad de Sanidad Pública pretendió implantar y desarrollar un modelo de gestión capaz de transformar la antigua biblioteca en un Centro de Información y Referencia en Sanidad Pública (CIR). Para ello, han establecido cuatro frentes de trabajo correspondientes a:

- El refinamiento de los procesos de selección, tratamiento y almacenamiento de documentos.
- La búsqueda y acceso a la información.
- La divulgación a través de nuevos formatos y nuevos contenidos.
- El mantenimiento de sistemas de acompañamiento y evaluación de las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta la creación de nuevos servicios y evaluación de los existentes.

Según las autoras, además de la intención de unir el papel tradicional de las bibliotecas académicas al papel innovador de incorporar las nuevas tecnologías de manera amplia, la propuesta tiene un gran reto: transformar el nuevo CIR en un modelo nacional en materia de servicios y productos de información para la sanidad pública.

Dicho modelo organizativo y de gestión, cumpliendo el reto establecido por sus autores, sentó las bases de la propuesta desarrollada en la Universidad Federal de Bahía, que se comenta a continuación.

Se trata de un trabajo desarrollado en 2002, titulado *Proposta preliminar de modelo para organização e gestão da Rede de Bibliotecas da UFBA* (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA Biblioteca Central. 2002). El contexto en

que fue llevado a cabo se refiere al cambio del cuerpo directivo de la Institución que, en aquel momento, afrontó un nuevo reto. Tal desafío, de una parte, reflejaba una antigua demanda de la comunidad académica y, de otra, un compromiso del nuevo Rector: superar el agotamiento del modelo de su sistema de bibliotecas.

Así, motivada por la iniciativa del Rector, la entonces directora de la Biblioteca Central Reitor Macedo Costa⁷⁵ reúne bibliotecarios y docentes para elaborar una propuesta de modelo a ser discutida por las varias instancias competentes: los colegiados superiores, la administración y el colectivo de bibliotecarios.

El producto de dicha iniciativa fue la propuesta de un modelo de organización y gestión, basado en los siguientes criterios: 1) racionalización y optimización de los recursos; 2) calificación de los servicios; 3) capacitación del personal; 4) modernización y ampliación de la infraestructura tecnológica; 5) estructura organizativa de carácter horizontal.

Dichos criterios, a su vez, se anclaron en las premisas indicadas a continuación: 1) orientación por la planificación (diagnóstico, evaluación, procesos, proyectos); 2) actuación colegiada; 3) formación de equipos transorganizativos; 4) aprendizaje continuo; 5) integración y compromiso por parte de todos elementos participantes de la futura red; 6) sistema eficaz de comunicación; 7) innovación y productividad en cuanto a los resultados; 8) enfoque en el usuario.

A partir de estos elementos, los miembros encargados de la tarea dibujaron como imagen-objetivo: 1) planificación y evaluación como procedimientos sistemáticos, vueltos hacia la racionalización, optimización y ampliación de los recursos; 2) personal altamente cualificado para las funciones especializadas y multidisciplinarias; 3) planificación y gestión participativas; 4) integración con las políticas y la planificación general de la Universidad; 5) servicios y productos acordes con las tecnologías de información y comunicación, de cara a las

⁷⁵ Entidad coordinadora del sistema de bibliotecas de la UFBA.

demandas y necesidades académicas; 6) resultados orientados hacia la satisfacción del usuario.

Esta propuesta se desarrolló a partir de dos elementos clave: 1) la experiencia exitosa de la USP, a través de la biblioteca de la Facultad de Sanidad Pública, ya referida, que fue desarrollada según los cánones más punteros en materia de organización y gestión, con la intención de servir como modelo nacional para servicios bibliotecarios (ANDRADE et al., 1998); y 2) el resultado de las “audiencias públicas” llevadas a cabo en la UFBA en 1999. Estas se constituyeron en sesiones en las que la comunidad académica, agrupada por colectivos afines, presentaba sus críticas y expectativas (demandas y necesidades) respecto a las bibliotecas.

De hecho, un año antes de finalizar el mandato 2002/2006, según la labor de campo desarrollada en marzo de 2005 y el Informe 2005 (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Biblioteca Central, 2005), los cambios positivos ocurridos hasta aquel momento se referían más bien al clima organizativo (históricamente problemático), a una mejor integración del órgano coordinador con las bibliotecas sectoriales (para prestar asistencia al desarrollo de servicios) y a la capacitación del personal. Con esto se quiere decir que, en cuanto a la estructura propuesta, todavía no se había hecho nada. Sin embargo, se ponen de relieve otras actividades implementadas en 2005 y 2006:

- Migración de la base de datos bibliográfica para nueva aplicación gestora.
- Implantación de la *Biblioteca Digital de Teses e Dissertações* (BDTD), coordinada a nivel nacional por IBICT.
- Incorporación de tres bibliotecas sectoriales a la Biblioteca Central, en el marco de racionalización de los recursos.
- Asesoramiento para reforma del espacio físico de siete unidades, entre bibliotecas y servicios.
- Asesoramiento técnico a ocho bibliotecas sectoriales.
- Participación de los bibliotecarios en seis cursos de capacitación técnica.
- Participación en seis eventos del área, a través de ocho comunicaciones.
- Reactivación de ocho Comisiones de Biblioteca.

- Organización y co-organización de doce eventos técnicos, culturales, académicos.
- Realización del XVI Seminario Nacional de Bibliotecas Universitarias.

En paralelo a dichos logros, se pone de relieve igualmente la ampliación del cuadro de personal, a través de una oposición para incorporar nuevos bibliotecarios. En materia de los planteamientos respecto a la planificación y la gestión hasta aquel entonces fue implementada solamente la fusión de bibliotecas, según criterio temático o geográfico⁷⁶. No obstante, en el último año de mandato del Rector, el Consejo Superior de la Universidad aprueba la creación de la Red de Bibliotecas (marzo de 2006) según se había propuesto en el documento anteriormente comentado.

Cumple añadir asimismo que hubo esfuerzos anteriores específicamente orientados para la planificación de la gestión y la evaluación de los servicios. Nos referimos al estudio elaborado por bibliotecarios de la Biblioteca Central, titulado *Proposta de reformulação dos formulários de coleta de dados estadísticos do Sistema de Bibliotecas da UFBA* (MEDEIROS et al., 1993). Dicho trabajo, de carácter exhaustivo y además basado en controles manuales, no se llevó a cabo finalmente, al igual que otro relativo a necesidades de personal, que se comentará en el apartado 4.2 (SANTANA et al., 1991).

Como se puede observar, muchas universidades brasileñas demostraban interés por el tema planificación/gestión/calidad/evaluación en los años noventa. Entre las más pequeñas, destaca la *Universidade Estadual de Ponta Grossa*, que en 1999 presenta el libro *Tecnologias e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias* en el cual, de los once capítulos firmados, tres se refieren a materia de interés para este estudio.

En el primero -*Por uma política de qualidade nos serviços de informação em bibliotecas universitárias paranaenses*-, de Maria Etelvina Matalozzo Ramos

⁷⁶ Uno de los problemas diagnosticados en la institución era la excesiva cantidad de bibliotecas sectoriales, situación debida a la estructura *multicampi* de la Universidad Federal de Bahía.

(1999, p. 9-43), se aborda la influencia de las nuevas tecnologías en la relación usuario-documento, hecho que ya creó nuevos paradigmas tanto para las bibliotecas como para los profesionales. Esto se debe a que estas tecnologías electrónicas de información permiten que desde su casa el usuario acceda a los contenidos de su interés. Ante tal situación, los bibliotecarios tienen que ofrecer servicios con más precisión, actualidad y rapidez, una vez que, en este caso, no hay intermediarios. Para que esto ocurra, la autora concibe la adopción de los principios de la calidad a través del:

“establecimiento de una nueva actitud por parte del profesional de las bibliotecas universitarias” [...] que lleve a “una nueva filosofía de calidad en sus servicios y productos [...]” (RAMOS, 1999, p. 12).

De hecho, la materia presentada se basa en una investigación, llevada a cabo en 28 bibliotecas universitarias del Paraná. Desde el punto de vista de la evaluación y la gestión de calidad, las conclusiones revelan, de modo general, que las bibliotecas universitarias carecen de herramientas gerenciales, hecho que dificulta las relaciones entre sus dirigentes y la administración superior de las universidades. La distribución de tareas está bajo la responsabilidad directa de los jefes de sector y no hay manuales de servicio. Los resultados indican que un 78,6% de los bibliotecarios evalúa los servicios a través del estudio de los usuarios y de la observación. Aunque la mayoría de las bibliotecas no dispone de sistemas de acompañamiento de la calidad, los resultados revelan que las necesidades y expectativas de los usuarios se tienen en cuenta en la planificación de las actividades. En este apartado, las conclusiones aún demuestran que ya se observa un nuevo perfil de profesional, menos preocupado por la técnica y más por atender bien a los usuarios a través de la mejora de los servicios existentes. El énfasis en la mejora es más fuerte que el desarrollo de nuevos servicios y productos.

Otro aspecto evidenciado en los resultados de la investigación remite a las contradicciones y falta de conocimiento de los bibliotecarios acerca de los instrumentos orientados a la calidad. Así, en sus comentarios finales, la autora concluye diciendo que:

“las bibliotecas universitarias del Estado de Paraná necesitan una política formal de calidad. Una nueva actitud profesional debe ser adoptada [...] motivando a los gerentes en la utilización de nuevas técnicas de gestión, teniendo en cuenta la competitividad y la calidad de sus productos y servicios” (RAMOS, 1999, p. 43).

En el segundo capítulo –*Padrões como instrumentos de avaliação e qualidade em biblioteca universitária*– firmado también por Ramos (1999, p. 46-55), en el texto introductorio, la autora cita trabajos de diversos autores que se han dedicado al tema (como IFLA, ALA/ACRL, Lancaster, Romcy de Carvalho, Van House, Kania, Lynch, Kaser, Barter y Richard, T. Whitehall, entre otros). Al comparar dichos trabajos con los adoptados en este estudio, hay uno que destaca debido su participación en el PNBÚ: el firmado por Heloisa Schreiner y otros, de 1983, y aplicado en la *Universidade Federal do Rio Grande do Sul*. Como se ha dicho anteriormente, esta Universidad es considerada puntera en Brasil en evaluación institucional y por la calidad de sus servicios bibliotecarios. Lo que se nota, sin embargo, es que el objetivo de este capítulo firmado por Ramos es plantear directrices para el establecimiento de patrones cualitativos para las bibliotecas universitarias brasileñas, a partir de los autores citados. Así, Ramos propone seis variables, limitándose a describir la amplitud que conllevan: a) Misión y metas; b) Colección; c) Organización; d) Personal; e) Servicios; f) Presupuesto.

En el tercer capítulo –*Gestão de qualidade em bibliotecas universitárias: em busca de indicadores de desempenho*– Ramos, Bertholino y Belluzzo (1999, p. 57-83) abordan la evaluación de la biblioteca como un instrumento de gestión, citando algunos de los autores indicados en el capítulo anterior, pero de cara a la ausencia de parámetros nacionales para la referida tarea, se basan en Brophy y Caulling y también en Crawford para desarrollar una investigación en la propia *Universidade Estadual de Ponta Grossa*. En dicha investigación buscaron identificar indicadores de rendimiento según la opinión de los usuarios y compararlos con el servicio deseado por ellos y el servicio encontrado efectivamente. El muestreo fue de 363 sujetos (5% del total de los usuarios potenciales de las bibliotecas) y las conclusiones indicaron que:

- Los 35 indicadores aplicados se repartían en 5 grupos: a) administración y planificación estratégica; b) ambiente de la biblioteca; c) servicio de referencia; d) recursos humanos; e) servicio de préstamo.
- El primer grupo (administración y planificación estratégica) incluía el cumplimiento de promesas, a partir de la misión, objetivos y finalidades de la biblioteca, y claridad de la normativa, teniendo en cuenta el servicio deseado y el servicio encontrado.
- El segundo grupo (ambiente) abarcaba instalaciones físicas, comunicación visual, soporte técnico (materiales, recursos humanos y equipamientos), material de divulgación, equipamientos; acervo, organización del acervo en las estanterías, divulgación de nuevos materiales, horario de funcionamiento de la biblioteca, conservación del material bibliográfico.
- El tercer grupo (servicio de referencia) consideró los siguientes indicadores: orientación y asistencia inmediata, oír y resolver problemas/quejas, informaciones correctas, facilidad en la relación interpersonal, atención personalizada, promociones, suministro de la información deseada, cumplimiento de los plazos deseados, solicitudes de urgencia, conocimiento de las necesidades de los usuarios, contactos telefónicos inmediatos, rapidez en la solución de problemas, orientación formal a los usuarios, fuentes de referencia, facilidad de acceso a otras bibliotecas.
- El cuanto al cuarto grupo (recursos humanos) la calificación, la apariencia, la seguridad en la atención, la cantidad de personal y formación del personal fueron los ítems tenidos en cuenta.
- El quinto grupo (servicio de préstamo) incluyó flexibilidad en el servicio (plazos, cantidad de material) y facilidad en la reserva de materiales.

De hecho, cabe comentar que este, así como otros trabajos constantes de la literatura brasileña, salvo pocas excepciones, no presenta una metodología concreta para la evaluación de la biblioteca universitaria, sino experiencias, reflexiones, conceptos, recomendaciones, citas de prácticas desarrolladas por otros países/instituciones, además de resultados de investigaciones, por cierto útiles para el presente estudio.

Sin embargo, el libro de Maria Christina Almeida, titulado *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação* (2000), tuvo mucha aceptación entre los bibliotecarios porque enfocaba más objetivamente los elementos de planificación. La autora reitera los puntos de vista de Lancaster y de la ACRL, al indicar la frecuencia con la que las unidades de información adoptan criterios preferentemente cuantitativos para evaluar su rendimiento. Concluye que los mismos suelen demostrar su eficiencia, pero ciertamente en detrimento de criterios que más bien revelarían su eficacia. De este modo, ante la constatación inicial de la preferencia por los criterios cuantitativos, la autora incorpora nuevos elementos –aunque más genéricos– de eficiencia y eficacia y sugiere identificarlos a través de las siguientes preguntas:

“- *¿ofrecemos los servicios y actividades que se deberían ofrecer?*
- *¿estamos cumpliendo las metas y objetivos?*
- *¿cómo garantizamos servicios de calidad?*” (ALMEIDA, 2000, p. 18).

Cuando reflexiona acerca de los indicadores cualitativos y cuantitativos y su interrelación, la autora ejemplifica la cuestión en las medidas de calidad adoptadas por Tom Whitehall. Se refieren al servicio de atención a la consulta, es decir, accesibilidad, tiempo de respuesta, cobertura y relevancia del acervo, en oposición a los tradicionales elementos acerca de “cantidad de usuarios o tipo de material”. Los primeros (cualitativos), según la autora, no llegan a informar acerca de los equívocos cometidos en el servicio, pero señalan que algo no va bien; y los últimos (cuantitativos) son más vulnerables a la mala interpretación –o también a la inutilidad de su recogida– puesto que hay diversas razones que llevan a bajos índices de frecuencia y de uso del material por tipología, hechos que no son revelados por medio de datos numéricos (ALMEIDA, 2000, p. 54).

En 2001, el mayor sistema de bibliotecas universitarias de Brasil⁷⁷ –*Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo* (SIBi/USP)– creado en 1981, ante los cambios internos ocurridos a lo largo de los años y aquellos

⁷⁷ 63.000m² de área construida, 740 funcionarios, 180 monitores, 6.441.000 ítems de acervo, 21.000 colecciones de revistas, 89.000 usuarios inscritos, 5.400.000 documentos prestados/consultados, 85.000 préstamos interbibliotecarios atendidos, promedio de 11 horas/día de apertura. (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema ..., 2006).

determinados por el advenimiento de las nuevas tecnologías, propone un nuevo *Modelo de gestão: proposta para o SIBi/USP* (COLETTA y otros, 2001), teniendo en cuenta: a) adecuar su estructura y las prácticas gerenciales a los nuevos paradigmas organizativos; b) implementar métodos eficientes de comunicación interna; y c) prestar servicios de calidad.

Los conceptos implicados en los nuevos modelos de gestión son la planificación estratégica, la gestión por procesos y la gestión del conocimiento. Las autoras comentan los tres conceptos, aunque en este estudio se va a restringir al segundo. Entonces, lo que supone la gestión por proceso es enfocarse en el cliente, los grupos transorganizativos con poder de decisión, la preocupación continua por el diagnóstico y la mejora del rendimiento, la adecuación permanente de las tecnologías de información e implementación de un sistema de ayuda al rendimiento organizativo.

A partir de dichos procesos se definirán, según la autoras, los indicadores para medirlos, teniendo en cuenta “el acompañamiento continuo del rendimiento organizativo” (COLETTA et al., 2001, p. 7).

Una vez aclarados los conceptos y la terminología que adoptan, las autoras presentan las premisas y bases del modelo propuesto: (COLETTA et al., 2001, p. 9-12):

- a) Orientación a procesos y proyectos.
- b) Adopción del concepto de estructura organizativa horizontal.
- c) Enfoque en el valor definido por el cliente.
- d) Enfoque en la cooperación.
- e) Formación y desarrollo de grupos transorganizativos.
- f) Proceso de comunicación eficaz.
- g) Flexibilidad y adaptación.
- h) Aprendizaje continuo.
- i) Plena utilización del potencial de la tecnología de información.
- j) Efectiva integración de los componentes del sistema.
- k) Compromiso de todos con la transformación y los resultados.

- l) Desarrollo de una cultura orientada a la innovación y la productividad.
- m) Implementación de mecanismos de evaluación continua del rendimiento.
- n) Aplicación de mecanismos de mejora continua.
- o) Identificación de la marca del SIBi tratando de conservar sus peculiaridades.

A continuación, las autoras presentan la macro visión de los procesos en forma de tabla, en dos campos: procesos estratégicos y procesos operativos. Cada campo, a su vez, contiene los indicadores de rendimiento establecidos. En cuanto a los primeros (estratégicos), se refieren a: planificación estratégica (actualización constante de la misión y la visión; cumplimiento de metas); *marketing* de productos/servicios (cantidad de usuarios de los productos/servicios, visibilidad; mejora de la imagen); gestión de las prácticas de transformación (adopción de nuevas prácticas; revisión continua y adecuación de los indicadores).

Por su parte, los procesos operativos se refieren a: gestión de la infraestructura (adecuación de los muebles; espacio físico; red de informática y cantidad de equipamientos disponibles; instalaciones para discapacitados; señalización; seguridad; control de condiciones ambientales); gestión de recursos financieros (administración según los objetivos; uso de los recursos con eficiencia y eficacia); gestión de los recursos humanos (cantidad y calificación; apoyo financiero para capacitación continua; satisfacción y compromiso por parte del equipo); formación y desarrollo de acervo.

Acerca de los autores que sirven de soporte a este estudio, citaremos uno de los trabajos de Waldomiro Vergueiro y Telma Carvalho –*Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias*, publicado en el 2001. Los autores dan a conocer el resultado de una investigación acerca de indicadores de calidad para servicios de información, cuyo universo fueron los administradores y usuarios de una biblioteca universitaria del área de Odontología. La selección del referido artículo está relacionada no exactamente con el objeto de investigación definido por los autores (calidad en servicios), sino por relacionar el tema con la evaluación. Su premisa es que “en el campo de la

Biblioteconomía, no existe una base teórica sólida que permita la comprensión y uso del concepto de calidad en la gestión de servicios de información” (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001, p. 28). Se debe aclarar que los dos autores se están refiriendo a una realidad brasileña. Dicha inexistencia coincide con la que se ha identificado en este estudio en relación con la evaluación de la biblioteca universitaria por parte del MEC. Sin embargo, los autores han reconocido, en su momento, que se trataba de un tema aún en expansión en la literatura especializada. Así, destacan la primera iniciativa de la ALA que, en 1967, publica *Padrões mínimos para sistemas de bibliotecas públicas*. Dicha concepción atendía más bien al control de las acciones, bajo una visión taylorista, en vez de fijarse en la optimización de los recursos y la atención eficaz a la demanda. Los dos autores traducen la evolución añadida de aquella visión de los años sesenta a través de los indicadores representativos de la satisfacción de los clientes establecidos por Whitehall (citado por VERGUEIRO; CARVALHO, 2001, p. 29):

- *“adecuación de las fuentes de información según el área de interés de los usuarios*
- *la información ofrecida debe contener ítems relevantes para el usuario;*
- *rapidez en el acceso y oferta de la información;*
- *evaluación por parte del usuario del servicio;*
- *facilidad de uso de los servicios y productos ofrecidos”.*

Sin tener en cuenta la investigación en su totalidad, pero buscando las contribuciones mas objetivas para el presente estudio, hemos destacado los catorce indicadores que Vergueiro y Carvalho identificaron en la literatura especializada, entre 1966 y 1997, como “aplicables a las bibliotecas universitarias”: comunicación, acceso, confianza, cortesía, efectividad/eficiencia, calidad, respuesta, tangibles (equipamientos, conservación de los materiales), credibilidad, seguridad (de las personas, del patrimonio), extensividad (obtención y localización del material), garantía, satisfacción del cliente, coste-beneficio (VERGUEIRO; CARVALHO, 2001, p. 31-38).

En 2002, el artículo de Nirlei Maria Oliveira -*A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar*- es uno de los únicos estudios que enfocan específicamente la evaluación de la biblioteca

universitaria en el marco de la evaluación de las titulaciones ejecutada por el Ministerio de Educación de Brasil. Publicado como resultado de la tesina de la autora (OLIVEIRA, 1999), además de contextualizar el proceso evaluativo en la legislación del país, tipifica la biblioteca universitaria según la clasificación atribuida a las distintas instituciones de enseñanza superior, establecidas por la legislación brasileña (universidades, universidades especializadas, centros universitarios, centros universitarios especializados, centros de educación tecnológica, facultades, facultades integradas, institutos o escuelas superiores).

A partir de este contexto teórico-informativo, Oliveira presenta el resultado de la investigación que llevó a cabo en 1999, en la cual analizó 47 instrumentos a partir de patrones de calidad establecidos por las Comisiones de Especialistas nombradas por el Ministerio para evaluar las titulaciones. Las variables comentadas por la autora se refieren a acervo, proporción libro/alumno, revistas científicas y espacio físico. Sus reflexiones finales, aunque restringidas a un artículo, demuestran total coincidencia con lo que la autora de este estudio concluyó en su investigación: patrones insuficientes, impropios, poco representativos de la situación y del papel de las bibliotecas en relación con las titulaciones; terminología susceptible de múltiples interpretaciones; falta de una base teórico-metodológica específica para evaluar las bibliotecas universitarias (LUBISCO, 2002).

Sin embargo, la ausencia de patrones identificada en su investigación no le motivó a utilizar el abanico de posibilidades existentes en el ámbito internacional, ya sea para adopción, para adaptación o como base para la creación de patrones propios. De cualquier modo, añade que dicha situación hace a las bibliotecas “vulnerables a medidas incoherentes e insuficientes, establecidas por profesionales de otras áreas” (OLIVEIRA, 2002, p. 211).

Otro trabajo de interés es el de Valéria dos Santos Gouveia Martins (2004). En su tesina intitulada *Sistemas de informação das bibliotecas da UNICAMP: identificação e avaliação dos principais indicadores para gestão estratégica*, protagoniza en la literatura especializada brasileña el enfoque más amplio y

novedoso en materia de gestión y evaluación de bibliotecas universitarias. La autora desarrolla su trabajo a partir del análisis de la estructura del Informe Anual del Sistema de Bibliotecas de la UNICAMP (SBU), en atención a la demanda de la propia comunidad académica que actúa de forma representativa junto al SBU: la Comisión de Biblioteca, integrada por docentes y bibliotecarios.

Señálese que dicha Universidad cuenta con un eficiente sistema de recogida de datos de sus bibliotecas, quizá el más completo y consistente de Brasil, al cual tuvimos acceso en el trabajo de campo realizado en febrero del 2005. El grupo multidisciplinario del SBU mantiene permanente acompañamiento del funcionamiento de las bibliotecas, está atento a las demandas de la comunidad interna y externa y suele orientarse al perfeccionamiento de sus actividades, servicios y productos.

Así, el problema que motivó la investigación es la conciencia que tienen respecto al hecho que disponer de datos e informaciones gerenciales, en series históricas, aunque consistentes, no es suficiente para evaluar situaciones ideales o insatisfactorias; es necesario relacionarlos entre sí, relacionarlos con los objetivos de la institución, compararlos con los de otras instituciones para disponer de una base para la gestión estratégica.

La preferencia de Martins por la referida investigación habla por sí misma al reflejar una cultura ya implantada de planificación y gestión estratégicas. De hecho, actualmente y en comparación con otros sistemas de bibliotecas brasileños estudiados, la UNICAMP es la institución que reúne condiciones modélicas de gestión de bibliotecas universitarias. Con esto se quiere decir que presenta un modelo de gestión totalmente profesionalizado, o sea, opuesto a la tradicional improvisación de la mayoría de los sistemas brasileños.

El principal objetivo planteado por la autora se refiere a identificar qué datos del Informe reflejan efectivamente el rendimiento de las bibliotecas y apoyan la toma de decisiones y, así, proponer un nuevo producto que ofrezca la posibilidad de

establecer una planificación estratégica insertada en la planificación de la Universidad. Según la propia autora, la importancia de su investigación

“se basa en la premisa de que la revisión del instrumento de medición del rendimiento del SBU y sus respectivos procedimientos de recogida de datos resultará en la producción de indicadores [...] teniendo en cuenta la calidad organizativa, a través de la comparación de series históricas y posterior identificación de desviaciones que influyan en el rendimiento y en el cumplimiento de las metas del SBU” (MARTINS, 2004, p. 5).

Además, justifica dicho estudio a partir de lo que ha observado en los sistemas de información de las bibliotecas universitarias brasileñas en general, al establecer:

“en sus proceso de medición datos que retratan su evolución histórica, teniendo en cuenta cuantificar su rendimiento; no obstante, no vinculan los resultados obtenidos a la planificación estratégica y, en consecuencia, a los objetivos de calidad de la organización, los cuales podrían ofrecer parámetros de análisis acerca de lo que se está midiendo, para qué se mide y porqué se mide” (MARTINS, 2004, p. 6).

La identificación de desviaciones anteriormente referidas permite la corrección de ruta y el establecimiento de nuevos objetivos, teniendo en cuenta no sólo los objetivos del SBU, sino de la universidad en su conjunto.

En el segundo capítulo, la autora presenta conceptos de calidad según la literatura a partir de Deming e incluye una tabla de catorce aspectos a considerar en la calidad, con sus respectivos significados. Está basado en D.A. Garvin con adaptación de P.E. Plesk y fue publicado por *Associates in Process Improvement*⁷⁸ (API):

DIMENSIÓN	SIGNIFICADO
1. Rendimiento	Características operativas primarias
2. Características	Características operativas secundarias, toques adicionales
3. Tiempo	Tiempo de espera para completar el servicio, ciclo
4. Fiabilidad	Tiempo de operación sin fallos
5. Durabilidad	Cantidad de uso antes de que sea necesario sustituir
6. Uniformidad	Pequeñas variaciones entre resultados repetidos de un

⁷⁸ O manual de melhoria: modelo, métodos e ferramentas para melhorias avançadas. Austin: API, 1998. 2 v. (Programa Black Belt/IMEC/UNICAMP).

	proceso
7. Consistencia	De acuerdo a la documentación, previsión o patrones
8. Servicios	Resolución de problemas y quejas
9. Estética	Asociado a los sentidos: color, aroma, ajuste, apariencia
10. Interfaz personal	Puntualidad, cortesía, provisionalismo
11. Flexibilidad	Aptitud para adaptar, personalizar, cambiar
12. Agresividad	Asociado a la seguridad, salud o ambiente
13. Calidad percibida	Interferencia en otras dimensiones. Reputación
14. Utilidad	Uso natural y lógico: ergonomía, funcionalidad

CUADRO 6 – Calidad: aspectos a considerar

Fuente: MARTINS, 2004, p. 6

Son comentados también algunos sistemas de medición, indicadores de calidad organizativa y el sistema de gestión estratégica de largo plazo conocido por *Balanced Scorecard* (BSC) (MARTIN, 2004, p. 17-22). Este último comprende un sistema que integra cuatro perspectivas estratégicas para llegar a los resultados: perspectivas financieras, cliente, procesos internos y crecimiento. Cada estrategia es convertida en objetivos y su conjunto refleja la planificación estratégica (misión, visión, metas) “en un sistema de medición de los indicadores de rendimiento que envuelven todos los procesos internos y actividades de mejora” (MARTINS, 2004, p. 23). Al finalizar dicho capítulo, Martins comenta las características de la gestión estratégica, incluso desde el punto de vista de la gestión de la información.

El capítulo tercero se dedica a retratar los elementos que caracterizan la Universidad de Campinas en su aspecto estructural y en este el Sistema de Bibliotecas. Por lo que respecta al SBU, queda representado con tablas-resumen de los principales datos de su acervo, usuarios inscritos, préstamo local e interbibliotecario.

El cuarto capítulo, a su vez, se refiere a la metodología adoptada. La autora justifica en él la asociación de métodos y herramientas, a partir del Modelo de Mejora (MARTINS, 2004, p. 41-55).

El último capítulo trata de los resultados y su discusión. Tras la selección del proceso objeto de estudio –Informe Anual de Rendimiento del SBU– se identificaron en primer lugar las conexiones de todas las actividades, teniendo en

cuenta la interacción, las fronteras, los procesos de entrada, soporte y salida, en los niveles estratégicos, gerenciales y operativos. A partir de este punto, la autora presenta, según el caso, flujogramas, diagramas, cuadros, gráficos, hasta llegar a demostrar la Mejora del Proceso, es decir, las variables y los indicadores que van a componer el nuevo producto, titulado Informe Gerencial.

Para terminar este capítulo de revisión de la literatura brasileña que trata del asunto que nos ocupa, recordemos el XIII Seminario Nacional de Bibliotecas Universitarias, realizado en 2004. Las ponencias pusieron de manifiesto una línea coherente de preocupación y ocupación con los elementos implicados en la planificación estratégica y la gestión orientada a la calidad de las bibliotecas universitarias. Así, se comprueba que los profesionales están al día en las nuevas teorías y prácticas, y revelan una cultura en expansión acerca de la materia.

En este marco, se seleccionaron diez ponencias que se comentarán a continuación, teniendo en cuenta los puntos de convergencia y los aspectos novedosos que enseñan.

Por lo que se refiere a modelos de gestión, el SIBI/USP, a través de Ferrari, Grandi y Barsotti (2004), presentó otra visión acerca de la experiencia desarrollada a partir de 2001, en comparación con la citada anteriormente, de autoría de Coletta y otros (2001). El modelo adoptado era el *Project Management Body Knowledge* (PMBOK), adaptado a la realidad de la universidad. Sobre este mismo tema, Recine y Leitão (2004) comentan la experiencia de la biblioteca de la Escuela de Comunicación y Artes (ECA/USP).

Desde la misma universidad se presentaron otros dos estudios: el de Fill y otros (2004) y el de Leitão (2004). El primero se refiere a la normalización de la recogida de datos de las bibliotecas del SIBi/USP, iniciada en 1987 a través de la herramienta denominada Informe Individual por Biblioteca (*Relatório Individual por Biblioteca – RIBI*). Así, a partir del nuevo modelo de gestión implantado en 2001 (citado anteriormente) se desarrolla un proyecto específico para analizar y perfeccionar el RIBI. El segundo estudio trata de los Grupos de Enfoque. Se

refiere al uso de la metodología de evaluación cualitativa como soporte de la evaluación general realizada por el SIBI, entidad coordinadora de las bibliotecas. El trabajo sirve de apoyo a los responsables de las bibliotecas universitarias, al ofrecerles contenidos que ayuden a estructurar mejor la planificación y establecer directrices que atiendan las expectativas y necesidades de sus usuarios.

Por parte de la UNICAMP, Vicentini y otros (2004) presentan los aspectos teóricos y los resultados de la revisión que han llevado a cabo de su Modelo de Gestión. Para ello, tomaron en consideración las demandas de la comunidad interna y externa, como se ha comentado en el apartado referente a la investigación desarrollada por Valéria Martins (2004). Con esto, el objetivo del SBU para tratar de cumplir su misión es presentar el punto de partida hacia el nuevo modelo de gestión, finalizando en la elaboración de la Planificación Estratégica del Sistema de Bibliotecas de la UNICAMP. Informan aún los autores que dicho trabajo fue realizado por etapas, según el Modelo de Mejoras FORDPLAD y los fundamentos del Modelo Conceptual de Eliezer Arantes da Costa.

Otro modelo de gestión presentado (FINGER; CASTRO, 2004) se refiere al *Customer Relationship Management* (CRM). Se trata de una propuesta destinada a las bibliotecas universitarias de instituciones públicas en general, motivo por el que los autores enseñan los objetivos de dicho modelo, las fases de implantación que requiere y sus condiciones de viabilidad.

Facco, Saad y Schiavuzzo (2004) presentan la experiencia de la biblioteca de la Escuela Superior de Agricultura de la USP, al introducir innovaciones en el sistema de información de la referida biblioteca, a fin de implementar medidas correctivas y preventivas. Informan del *modus operandi* con el cual desarrollaron los indicadores, de manera que los formularios fuesen accesibles por red interna y así facilitasen la actualización de los datos y la generación de informes. Con estas medidas buscan posibilitar la toma de decisión *just in time*.

Teniendo en cuenta la óptica del usuario, Salasário (2004) trata de demostrar la viabilidad de un método de implantación y evaluación de la calidad de las

bibliotecas universitarias. A raíz de esta visión, su objetivo es garantizar la calidad a partir de la identificación de indicadores directamente relacionados con las necesidades de los usuarios. Dicha evaluación se basa en cuatro indicadores de calidad: acervo, acceso, atención y ambiente. El modelo, designado 4^A, se considera eficaz para la evaluación de una biblioteca, puesto que pone en evidencia los puntos débiles y fuertes del rendimiento de los procesos de las bibliotecas.

La *Universidade Estadual do Rio de Janeiro* (UERJ), a través de Fonseca y otros (2004), presenta el estudio respecto a la Red de Bibliotecas de la institución, desde el punto de vista de los indicadores de la gestión de calidad. Para ello, comentan las técnicas estadísticas adoptadas que permitieron comparar la posición de los gestores de la red con los usuarios seleccionados para el muestreo.

En el mismo Seminario, Igami, Sampaio y Vergueiro relatan y analizan el proceso evaluativo realizado por parte de la biblioteca del Instituto de Investigaciones Energéticas y Nucleares (*Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares* – IPEN, São Paulo). Se fijan en su utilización para la planificación y la adecuación de los servicios ofrecidos y también discuten los aspectos más implicados en el rendimiento de las bibliotecas, especialmente la satisfacción del usuario. Ponen de manifiesto la evaluación como instrumento fundamental para la planificación y toma de decisiones, además de los resultados de la investigación que han revelado la proximidad entre los servicios ofrecidos y las expectativas de los usuarios. A partir de este punto, añaden un apartado acerca de los aspectos más positivos de la biblioteca, los más importantes según los usuarios y los que deben ser mejorados.

Respecto al tema específico de este estudio –evaluación de las bibliotecas universitarias por parte del Ministerio de Educación– la ponencia de Barcelos y Gomes (2004) enfoca la experiencia de la biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad Federal de Minas Gerais (UFMG), cuando se preparaba para la evaluación del MEC. Al compartir su experiencia, pretenden las autoras ayudar a

otros gestores en la tarea de preparar a las respectivas bibliotecas para la evaluación gubernamental. Incluyen orientaciones y aspectos que hay que tener en cuenta, aunque no comentan críticamente la metodología adoptada por el Ministerio.

Ajeno al XIII Seminario, pero originado en la USP, se incluye en este apartado el trabajo de Sampaio y otros (2004) por la afinidad que tiene con lo que se está comentando. Se trata de la descripción respecto la experiencia del SIBI/USP con la implantación del Programa de Evaluación de la Calidad de los Productos (*Programa de Avaliação da Qualidade dos Produtos – PAQ*). Dicho Programa se basó en el modelo SERVQUAL y se enfocó para la evaluación de las dimensiones de receptividad, empatía, fiabilidad, garantía y tangibilidad, a través de niveles del grado de importancia y de satisfacción del usuario. Los instrumentos adoptados fueron cuestionario y entrevista, ambos aplicados a un número accidental de usuarios. Como resultado, fueron obtenidos doce indicadores, además de recomendaciones para perfeccionar la metodología, e incluidos otros indicadores a ser considerados para una próxima fase del Programa.

Es innegable la utilidad y el mérito de las aportaciones anteriormente comentadas, pero en medio de tantos autores destaca una vez más Maria Carmen Romcy de Carvalho, a través de otro libro, presentado en 1995. Se trata de *Estatísticas e padrões para o planejamento e avaliação de bibliotecas universitárias*, donde hace un planteamiento de orden pragmático para atender a las demandas del PNBU. Con esto se quiere señalar que se trata de un documento técnico de la serie Doc.Pet. (nº 13/95) en formato de manual y está destinado a orientar tanto la recogida y compilación de datos, como a su uso en los procesos de planificación y evaluación. Fue oficialmente adoptado por el Ministerio de Educación en su momento.

Está estructurado en cinco capítulos. El primero, la Introducción, se refiere al Sistema Estadístico de la Biblioteca. En él la autora comenta la metodología empleada para identificar exhaustivamente las estadísticas plasmadas en la literatura nacional y extranjera, de manera que “cada biblioteca [...] seleccione las

que considere más relevantes” (CARVALHO, 1995, p. 13). Aunque esta visión no contribuya a la formación de un sistema nacional de información de las bibliotecas universitarias, a nuestro juicio tuvo su mérito por intentar sacarlas de la improvisación hasta entonces presente en la mayoría de las universidades. Así, dicho estudio se basó en la falta de tradición de recoger sistemáticamente datos y darles la debida utilización, según comenta la autora:

“En Brasil, la regularidad y la calidad de las informaciones estadísticas de las bibliotecas universitarias no han merecido la debida atención por parte de los administradores y de los propios bibliotecarios. [...] Esta falta de uniformidad no permite intento alguno de utilizar los datos para obtener un perfil de la biblioteca brasileña, así como su uso para el establecimiento de patrones” (CARVALHO, 1995, p. 11).

Asimismo incluye orientaciones para la planificación de un sistema estadístico a través de nueve apartados: finalidades, recogida de datos, tipos de datos, los métodos de recogida, los diferentes procesos de recogida, la confección de los formularios, los requisitos y el personal destinado a la tarea.

En cuanto al segundo capítulo, en él se presentan por función y de manera esquemática los elementos de estadística frecuentemente compilados por las bibliotecas universitarias. Dichas funciones la autora las considera integradas por cuatro grandes sistemas:

- Formación y desarrollo de colecciones.
- Servicios a los usuarios.
- Contexto académico.
- Administración.

A cada uno de ellos le corresponde uno o más subsistemas y las estadísticas que pueden obtenerse, seguidas a su vez de cuatro ítems: la fuente de consulta, el procedimiento de recogida, los análisis que permiten y la aplicación que tienen. A continuación, con el fin de aclarar lo que se acaba de describir, se presenta uno de los ejemplos propuestos (CARVALHO, 1995, p. 31-33):

- *SISTEMA: Formación y Desarrollo de Colecciones*
- *Subsistema: Desiderata*
- *Estadística 1 – Número de Sugerencias por Área*
- *Fuente de Recogida: Archivo de Desiderata*
- *Procedimiento de Recogida: [se refiere a la organización necesaria para la tarea]*
- *Análisis: Comparación con las estadísticas de la Selección*
 - Comparación con las estadísticas del Préstamo*
 - Comparación con los datos de la Producción Bibliográfica*
- *Aplicación: Plan de Adquisición*

SISTEMA: Formación y Desarrollo de Colecciones

- *Subsistema: Desiderata*
- *Estadística 2 – Número de Sugerencias por Asunto y Fecha de Publicación*
- *Fuente de Recogida: Archivo de Desiderata*
- *Procedimiento de Recogida: [se refiere a la organización necesaria para la tarea]*
- *Análisis: Comparación con los Programas Académicos*
 - Comparación con las Estadísticas del Préstamo por Asunto*
 - Comparación con las Estadísticas de la Colección*

SISTEMA: Formación y Desarrollo de Colecciones

- *Subsistema: Desiderata*
- *Estadística 3 – Número de Sugerencias por Tipo de Material y Origen de la Demanda*
- *Fuente de Recogida: Archivo de Desiderata*
- *Procedimiento de Recogida: [se refiere a la organización necesaria para la tarea]*
- *Análisis: Comparación con los Programas Académicos*
 - Comparación con el Plan de Adquisición*
 - Comparación con las Estadísticas del Préstamo*
- *Aplicación: Política de Formación y Desarrollo de Colecciones*
 - Plan de Adquisición*
 - Estudios de Usuarios*

El capítulo tres, titulado Datos Estadísticos y Metodologías para el Desarrollo de Colecciones, tiene en cuenta la función de la biblioteca universitaria: “proveer la infraestructura bibliográfica, documental e informativa para apoyar las actividades desarrolladas por la universidad” (CARVALHO, 1995, p.117). En este espectro, se incluye una visión general de patrones para el desarrollo de colecciones, la situación encontrada en Brasil, los aspectos que se deben considerar, el papel de los estudios de usuarios, propuestas de metodologías, además de los datos que tienen que obtenerse (demanda, demandas no atendidas, uso, no uso, producción bibliográfica, contexto académico).

En el cuarto capítulo, Política de Desarrollo de Colecciones, se abordan aspectos teóricos y prácticos orientativos para la elaboración de dicha política, incluyendo sus funciones y un modelo de estructura, elementos que constituyen su planificación, las políticas adicionales y los planteamientos temáticos, además de otros aspectos relacionados con este tema.

Finalmente, el quinto capítulo se refiere a los Patrones para Bibliotecas Universitarias, y trata de forma pormenorizada los patrones de la IFLA, tratado en el capítulo anterior del presente estudio.

[...] parece que la biblioteca universitaria no fue creada para servir de base al perfeccionamiento del sistema educativo, sino para cumplir, en mínimas condiciones y sin efectividad, las exigencias impuestas por la legislación que reglamenta el funcionamiento de los cursos académicos.

Antonio Miranda

4. LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA BRASILEÑA EN EL MARCO DE LA EVALUACIÓN DE LAS TITULACIONES ACADÉMICAS

Este capítulo aborda la evaluación institucional en el marco de la autonomía universitaria dictada por la Constitución Federal de 1988, que se promulgó cuatro años después del final de la dictadura militar (1964-1984). Asimismo, se presentan los referentes teóricos a propósito de la biblioteca universitaria que han desarrollado organismos de influencia internacional como la UNESCO, la IFLA y la ALA.

Se incluyen también las primeras aportaciones brasileñas a la cuestión, a partir de los años setenta. Se comenta el *statu quo* en el que se desarrollaron tanto el proceso como los instrumentos de evaluación de las bibliotecas universitarias. A este respecto, se tienen en cuenta factores como la experiencia de la *Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior* (CAPES) con los cursos de posgrado desde 1975, y los documentos gubernamentales desde los años sesenta, aunque sólo a partir de 1996 dichas unidades de información pasen a integrar el proceso de evaluación de las titulaciones como una de las categorías de análisis representativas de la calidad académica.

Junto a todo ello se comenta también la legislación y la normativa del Gobierno Federal brasileño, con una especial atención a la Evaluación de los Cursos de Licenciatura. Se describen y caracterizan los instrumentos evaluativos adoptados por el Ministerio de Educación, de los cuales se ponen de manifiesto sus puntos fuertes y las limitaciones observadas cuando se aplicaron.

A partir de la literatura especializada, la legislación gubernamental y bajo los dos objetivos establecidos para este estudio, se analizaron los datos y la información identificados en dos trabajos de campo: 1) el primero se realizó en la Universidad Federal de Bahía de 2000 a 2001, con motivo de una tesina de maestría académica en Ciencia de la Información); 2) el segundo, ya orientado para la

presente tesis, se llevó a cabo en 2005 en la misma Universidad, además de en otras tres universidades públicas del Estado de Bahía, las tres universidades públicas paulistas de mayor importancia y dos universidades mexicanas.

Los cambios introducidos en la legislación federal a partir de 2004 generaron la elaboración de un estudio comparativo entre los instrumentos de 2002 y 2006, adoptados por las Comisiones de Evaluación del Ministerio, con la finalidad de averiguar si había nuevos aspectos y cuáles se habían añadido a los referidos instrumentos.

Se presentan también conclusiones preliminares en cuanto a la insuficiencia de indicadores y estándares que reflejen mejor el funcionamiento de las bibliotecas. Como consecuencia, esta situación saca a la luz otras debilidades, por ejemplo, la inadecuación de los instrumentos de medida adoptados por el Ministerio al intentar retratar las condiciones de las bibliotecas ante el papel que desempeñan como recurso pedagógico de las licenciaturas. A nuestro juicio, ello se puede atribuir más a la falta de una metodología propia y una base teórica que a las debilidades estructurales y coyunturales que hayan podido experimentar las bibliotecas brasileñas y que, por lo demás, en general todavía padecen.

4.1. EL RENDIMIENTO ACADÉMICO DESDE EL PUNTO DE VISTA INSTITUCIONAL

El principio de autonomía universitaria, consagrado en la Constitución de 1988, trajo consigo la necesidad de la evaluación como un medio de recuperar la enseñanza superior en el país, cuya evolución, según el propio Ministerio, revela el desinterés al que siempre estuvo sometido.

Instituida para atender a las demandas de la élite económica y cultural en la primera mitad del siglo XX, la universidad brasileña se mantuvo dissociada de las transformaciones por las que pasaba la sociedad. Tanto es así, que el acceso a gran escala ocurrió a finales de la década de los cincuenta y en los años sesenta ya había movimientos organizados de profesores y estudiantes que pedían el

aumento de plazas y la reforma universitaria. Sin embargo, dicha reforma no tuvo lugar hasta 1968, bajo el régimen de la dictadura militar. Como es de suponer, no respondió a los planteamientos de los segmentos más progresistas de la sociedad, partidarios de reformas más profundas, entre las que se hallaba la de la enseñanza superior. A propósito de esa reforma, el MEC aseveraba en el año 2000,

“A pesar de adoptar según la legislación un modelo universitario centrado en la investigación y en el posgrado, se vio acompañada de una gran expansión de la enseñanza privada, sobre todo en forma de instituciones aisladas. El régimen militar atendió a la presión social que pedía más plazas, pero los perjuicios en cuanto a la calidad de la enseñanza fueron enormes” (BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior, 2000, p. 7).

Así, el crecimiento desordenado de la enseñanza en los años setenta terminó en una gran proliferación de escuelas y facultades, cuya autorización para el funcionamiento no consideraba el mérito académico y las demandas sociales y se limitaba a trámites burocráticos. Este estado de cosas redundó en un crecimiento de las matrículas del orden de un 1.340% en el período comprendido entre 1961 y 1980, sobre todo ubicadas en la red privada. A lo largo de los siguientes veinte años, el número de matrículas presentó un incremento de un 51%, aunque en la década de los ochenta esta expansión no llegó a acompañar al crecimiento de la población, para tomar nuevo aliento a partir de 1995. En este periodo, según el MEC, dicha expansión se encontraba “ya subordinada a severos criterios de evaluación y sometida a mecanismos de supervisión, acompañamiento y control, en todas las etapas del proceso” (BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior, 2000 p. 7-8). Esta argumentación del Ministerio no está refrendada en el ámbito universitario en general, de cara a los datos recogidos y plasmados en las estadísticas del INEP: de 1995 a 2000, el número de instituciones privadas de enseñanza superior creció un 61,85%; y aunque la evaluación de las titulaciones se constituye en una realidad indudable en el país, la distribución de los recursos presupuestarios entre las instituciones públicas y

privadas revela que las últimas en muchas ocasiones se benefician en detrimento de las primeras⁷⁹.

Como tema de discusión, la evaluación institucional está presente en el ambiente universitario desde 1985, al igual a la que realiza la CAPES desde 1975 con los cursos de posgrado, es decir, disponer de un sistema permanente de evaluación de rendimiento (DURHAM; SHWARTZMAN, 1992, p. 9-11).

En general, la literatura especializada presenta la evaluación institucional bajo dos dimensiones, aunque no de forma excluyente: una está caracterizada por su aspecto exógeno, representada por el poder constituido (el Estado), por organismos internacionales (por ejemplo, el Banco Mundial), y orientada hacia el mercado; la otra, por su aspecto endógeno, representada por la comunidad académica, orientada hacia la autoevaluación y resultante de los principios del *Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras* (PAIUB). Concebido en el seno de la *Associação Nacional de Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior* (ANDIFES), se puede considerar que el PAIUB “como propuesta construida de modo consensuado entre el MEC y las Universidades es un ejemplo claro de que el Estado no puede reducirse a dimensiones de control y regulación, ni confundirse con un Gobierno” (GASPARETTO, 2000, p. 104).

Conviene añadir a las dos dimensiones de evaluación citadas –de un lado, el Estado, de otro, la comunidad académica– la concepción de Isaura Belloni respecto al tema. La autora diferencia evaluación como forma de control por parte del Estado de aquella que considera una estrategia para identificar puntos débiles y potencialidades. Así, con una especial relevancia de la mejora y el cambio (hecho que supone el autoconocimiento y la toma de decisiones), su postura se basa en el “compromiso tanto político como científico-técnico de la universidad con la transformación de la sociedad brasileña” (BELLONI, 1998, p. 37). Con esta perspectiva, la autora argumenta así:

⁷⁹ Actualmente (2007), el *ranking* presentado por el INEP de las IES refleja que, del total de 2.013 instituciones, 1.789 pertenecen al sector privado, mientras 224 son públicas, datos que revelan que las particulares representan un 88,88% (www.inep.gov.br/)

“es posible desarrollar una evaluación sistemática que valore el perfeccionamiento de la calidad de la educación –es decir, de la enseñanza, del aprendizaje, de la investigación y de la gestión institucional con la finalidad de transformar la escuela actual en una institución orientada para y comprometida con la democratización del conocimiento y de la educación, así como con la transformación de la sociedad” (BELLONI, 1998, p. 39)”.

En suma, a partir del entendimiento del papel transformador de la educación, la misma autora considera la “evaluación institucional como un proceso sistemático de búsqueda de apoyos para mejorar y perfeccionar la calidad de la institución de cara a su misión científica y social”. Dicha concepción supera la visión de la evaluación “sólo como un debate técnico o metodológico, o un conjunto de criterios para acreditar o clasificar las IES” (BELLONI, 1998, p. 39-40). La correspondiente justificación tiene en cuenta que la evaluación “implica un procedimiento ético y político”, según José Dias Sobrinho, citado por Belloni (1998, p. 39).

Además del Estado (como Gobierno) y Universidad (como comunidad académica), Agenor Gasparetto incluye un tercer elemento para comprender mejor la cuestión: el mercado. En este sentido, sin embargo, advierte que “la perspectiva del Estado no coincide necesariamente con la del Mercado, según la tendencia que suele ser asumida en el discurso sobre la evaluación”. Incluso exhorta que deben definirse las particularidades de cada uno y sus puntos comunes “debido a que la Universidad no puede ser confundida ni con una ‘torre de marfil’, ni con una ‘mesa de negocios’, tampoco con un látigo”. Al evaluarla es necesario “tener en cuenta todas las perspectivas, discerniéndolas y contextualizándolas [...]” (GASPARETTO, 2000, p. 104).

Las propuestas de carácter más amplio acerca de la evaluación institucional, es decir, las que consideran los impactos sociales, se basan en la educación como bien público, es decir, sus resultados llegan a la sociedad. Por ello, su proceso debe constituir, según Hélió Trindade: “a) un proceso continuo de perfeccionamiento; b) una herramienta para la planificación y la gestión universitaria; c) un proceso sistemático de prestar cuentas a la sociedad” (TRINDADE, 1994, p. 7).

Acerca de los propósitos de la evaluación –y de acuerdo con el mismo autor– se puede considerar que se trata de un proceso que busca “revisar y perfeccionar el proyecto académico y sociopolítico de la institución, promoviendo la permanente mejora de la calidad y pertinencia de las actividades desarrolladas”; así, Trindade (1994, p. 9) afirma que

“la utilización eficiente, ética y relevante de los recursos humanos y materiales de la universidad traducida en compromisos científicos y sociales, asegura la calidad y la importancia de sus productos y su legitimación por parte de la sociedad”.

El referido autor presenta como características de la evaluación, primeramente el hecho de ‘ser institucional’, además de considerar indisociables las actividades finales e intermedias; en segundo lugar, la participación de los miembros de la comunidad académica, “tanto en los procedimientos e implementación, como en la utilización de los resultados [...] dirigidos al perfeccionamiento de la institución”; como tercera característica, indica el aprovechamiento de los esfuerzos y experiencias ya existentes; y como cuarta, “ser procesal”, hecho que garantiza a la institución la posibilidad de “permanente perfeccionamiento, reflexión constante y redefinición de objetivos y prioridades científicas y sociales [...]” (TRINDADE, 1994, p. 10).

Ante lo expuesto hasta aquí y teniendo en cuenta el carácter sistémico de las organizaciones, además de las características de la biblioteca universitaria como organización, se puede inferir que su evaluación, por principio y por su naturaleza, debe plasmarse en una acción englobada en la evaluación de la institución como un todo y en la evaluación de la enseñanza en particular. Dentro de este criterio, la inclusión de la biblioteca como una categoría de análisis de la Evaluación de las Titulaciones debe reconocerse como una decisión relevante del Ministerio de Educación, aunque en la práctica, análogamente a lo que dijo Belloni respecto a la universidad, esto no haya eximido al proceso evaluativo de una

“cierta fluidez conceptual y metodológica, grandes dosis de poca profesionalidad y empirismo, además de poca claridad sobre su relevancia o utilidad, así como frecuente escasez de criterios (BELLONI, 1998, p. 39)”.

4.2. LA BIBLIOTECA BRASILEÑA: PROBLEMAS Y PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

Ya han pasado treinta años y aunque se consideren significativos los avances en los servicios ofrecidos por parte de las bibliotecas universitarias brasileñas, hay situaciones ya caracterizadas como crónicas, pues han transcurrido décadas sin solución. En este caso, de manera general se encuentran:

- La falta de planificación en el sector, desde el punto de vista local, institucional y gubernamental.
- Disociación en relación con la planificación institucional.
- Recursos humanos insuficientes y carentes de una mejor capacitación.
- Recursos financieros escasos y pendientes de una única fuente.
- Pasividad en relación con el usuario.
- Poca explotación y poca divulgación de los recursos de información.
- Desconocimiento de las fuentes de información especializada o de su manejo.
- Conocimiento superficial por parte de los usuarios (de sus propias demandas).
- Aislamiento del cuerpo docente en relación con la planificación y la gestión de la biblioteca.

Consciente de la presencia de estos problemas en la realidad brasileña, Alba Costa Maciel expone los cambios ocurridos con el uso de la informática en las bibliotecas de los países ricos⁸⁰, para evidenciar los contrastes encontrados en el país:

“convivimos con bibliotecas nítidamente medievales [...] como también con bibliotecas dinamizadas por profesionales que se esmeran en ofrecer los más eficientes y actuales servicios de información a sus clientes (MACIEL, 1995, p. 1)”.

La autora atribuye el aspecto positivo encontrado, tanto en las grandes universidades brasileñas como en las grandes bibliotecas especializadas, a la “explosión de la demanda”, fenómeno relacionado con la “explosión de la información” y que ha llevado a los investigadores a buscar incesantemente información cada vez más refinada. Todo ello ha supuesto la evidente

⁸⁰ Caracterizadas por el desplazamiento del enfoque centrado en la ‘organización y acervo’ hacia el ‘servicio y la información’.

confirmación de la demanda cualificada como uno de los factores que promueven una oferta cualificada. Antonio Caetano Dias (1967, p. 48), hace cuarenta años, ya anunciaba su preocupación al respecto cuando incluía la biblioteca universitaria en el proceso de desarrollo nacional:

“La rapidez del progreso científico y tecnológico y la consecuente explosión bibliográfica son los factores principales que determinan la necesidad creciente de una rigurosa metodología en la organización de los servicios de información.”

Su conclusión, sin embargo, supone la laguna ya detectada en las bibliotecas universitarias en cuanto a la dinámica de los servicios ofrecidos, hecho que llega hasta la actualidad.

En contraposición a la visión de Maciel, Isnaia Santana comenta:

“[...] no existe ‘explosión de la demanda’ en nuestras bibliotecas (por lo menos en las de la UFBA) [...] Una ‘explosión de la demanda’ se conocerá cuando los usuarios potenciales de estas bibliotecas accedan a una enseñanza de calidad, hecho que supone que la biblioteca se constituirá en un elemento clave [...] Pero para que la demanda se amplíe será necesario que la institución y el Gobierno reconozcan que la misma necesita ser sistemáticamente nutrida y, consecuentemente, confieran al sector la importancia que debe tener en una universidad (SANTANA, 2001, p. 3)”.

Esta búsqueda cualificada de información, si se amplía, puede actuar como fuerza de presión sobre la biblioteca, dado que incide directamente en el papel que pasará a desempeñar “como intermediaria de este proceso [...] instrumentalizadora y también nutriente del proceso de generación del conocimiento” (MACIEL, 1995, p. 1). En la argumentación que desarrolla en la parte introductoria de su libro, la autora es optimista con el nivel de respuesta dado por las bibliotecas ante dicha demanda, es decir, la proliferación de estudios de usuarios, evaluación de colecciones y de su uso, estudios a propósito de temas gerenciales, incluso volcados en la recogida de datos e información, sólo por nombrar los más recurrentes en la literatura brasileña especializada. Va más allá todavía al reforzar la necesidad de adoptar instrumentos para la evaluación

sistemática de la biblioteca –formularios estadísticos e informes del periodo que contemplen su planificación y gestión. Se puede considerar asimismo que Maciel elabora algo parecido a una síntesis de las propuestas de Etelvina Lima y Maria Luísa Monteiro da Cunha, dado que defiende que los formularios cuantitativos “se transmutan en cualitativos [...], indicando patrones, delineando perfiles, apuntando fallos y deficiencias, revelando elevada o baja productividad en los diferentes sectores de la biblioteca”. Añade, sin embargo, que ello supone que dichos elementos se contextualicen debidamente y se analicen hábilmente en comparación con los informes (MACIEL, 1995, p. 4).

En este sentido, la segunda directriz del PNB (Apéndice A) también es clara al proponer que se estimule

“la definición de patrones de rendimiento de la biblioteca universitaria adecuados a la realidad brasileña, para orientar su planificación, organización, desarrollo y evaluación, además de garantizar la calidad de las actividades realizadas a nivel institucional y nacional”.

A propósito del mismo tema, se puede aún destacar la iniciativa de la USP que no sólo desarrolló patrones propios sino que elaboró dos estudios: el primero compara algunos patrones internacionales con los aplicados a sus bibliotecas, en cuanto a la estructura organizativa (PASQUARELLI; KRZYZANOWSKI, 1989); en el segundo, de autoría de Krzyzanowski (1993) y como un desglose del anterior, la autora también compara patrones internacionales con aquellos adoptados por el Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBi), en relación con el ítem personal, a partir del supuesto de que la actuación de los recursos humanos está presente en todas las funciones y actividades de las bibliotecas. Como base de comparación, la referida autora adopta las variables servicios, cantidad de alumnos, relación bibliotecario/usuario, relación personal de apoyo/bibliotecario, acervo por alumno, ofreciendo diversos puntos de vista. Los dos estudios -de carácter comparativo, como se pudo observar- promueven el cotejo de los patrones USP con otros aplicados en Canadá, México, Estados Unidos, la India, Gran Bretaña y Alemania. La iniciativa de desarrollar estudios comparativos está respaldada en el

pensamiento de F. N. Withers (citado por KRZYZANOWSKI, 1993, p. 2) a propósito de la elaboración de modelos de normas para países en desarrollo:

“es posible establecer algunas bases –que en gran parte son comunes a todas las bibliotecas– para dar una orientación general. Pero las bases no incluyen normas cuantitativas, una vez que estas deben variar en función de las circunstancias locales y deben ser formuladas país a país o según una perspectiva regional”.

El mismo autor preconiza la necesidad de establecer patrones que consideren la planificación, la evaluación y la ampliación de los servicios bibliotecarios, en una perspectiva en la que ocurra una aceptación de los objetivos institucionales y los recursos disponibles (WHITERS citado por KRZYZANOWSKI, 1993, p. 2).

También la IFLA, al introducir sus *Padrões para Bibliotecas Universitárias* en 1981, afirma que una

“declaración internacional sobre patrones para las bibliotecas universitarias, por su naturaleza debe ser genérica, lo suficiente para permitir las variaciones locales, regionales y nacionales. [...] actúan como directrices para el desarrollo de las bibliotecas a nivel nacional. [...] son patrones de principios generales” (CARVALHO, 1995, p. 143).

Eduardo José Wense Dias, en 1994, sintetiza dichas concepciones respecto a los patrones para personal en un artículo en el que actualiza una ponencia presentada al VII SNBU, en 1991. Su enfoque parte de la dificultad de las bibliotecas a la hora de decidirse por la adopción de patrones cualitativos o cuantitativos, aunque observe una tendencia hacia estos últimos. Presenta sucintamente las propuestas de la ALA y la IFLA a propósito del personal y concluye que son inútiles de cara al carácter excesivamente genérico que tienen, como ejemplo de uno de los patrones de la ALA:

“la biblioteca universitaria debe tener un número suficiente y variado de personal encargado de desarrollar, organizar y mantener las colecciones y proveer los servicios de información y referencia necesarios a la comunidad universitaria”(DIAS, E.J.W., 1994, p. 336).

En cuanto a la experiencia brasileña, recuerda que las primeras recomendaciones se remontan a 1974 (*Seminário para Estudos dos Problemas de Administração e Funcionamento das Bibliotecas Universitárias*) y tuvieron continuidad en las del SNBU y PNBU. A continuación, E.J.W. Dias (1994, p. 336) está de acuerdo con Rejane Klaes en el siguiente aspecto: aunque el país no cuente con ningún documento semejante al producido por la ALA y la IFLA, “los oriundos del PNBU tienen características semejantes a los patrones de estas referidas entidades en lo que respecta al área de desarrollo de colecciones”, y concluye que en materia de personal el PNBU también fue genérico.

Merecen relieve, sin embargo, dentro de la literatura brasileña especializada, experiencias aisladas como la de la USP, ya citada, la de la UFBA y la UFRJ, que se comenta a continuación, sólo por citar las pocas existentes, pero cuyo contenido y metodología han contribuido a la presente tesis.

En 1991 el dirigente de la Biblioteca Central de la UFBA encargó el *Estudo sobre a situação dos recursos humanos do Sistema de Bibliotecas [...] proposta de dimensionamento* (SANTANA y otros, 1991), a raíz de la necesidad de proveer las bibliotecas de equipos cuantitativamente ajustados a los diferentes tamaños existentes. Se desarrolló a partir de las variables “usuarios potenciales”, “usuarios inscritos”, “acervo de libros”, “movimiento de la consulta y préstamo” y “frecuencia”, cuya combinación llevaría a crear diferentes equipos, a partir de una metodología propia que clasificaba las bibliotecas por tamaños (pequeña, mediana y grande). A cada tamaño le correspondía un determinado equipo, con especificaciones de las atribuciones del personal según su categoría funcional. Al fin y al cabo, el citado estudio no fue probado ni aplicado, a causa de las dificultades originadas por la cantidad insuficiente de bibliotecarios y auxiliares en su momento. Cabe aclarar que al no haber sido aplicada hasta hoy, dicha metodología permanece como una propuesta pendiente de evaluación, que debe ser puesta al día y luego someterse a prueba teniendo en cuenta principalmente dos factores: la ampliación de la infraestructura de tecnología informática y la movilidad de bibliotecarios y auxiliares a lo largo de estos dieciséis años en la UFBA.

Seguramente motivado por las mismas preocupaciones y por la temática del VII SNBU (1991), el *Sistema de Bibliotecas e Informação* de la *Universidade Federal do Rio de Janeiro* (SIBI/UFRJ) también participó en el mismo Seminario con la presentación de una metodología desarrollada para clasificar las bibliotecas de la institución. Con el objetivo de atender a demandas específicas de la administración central de la referida Universidad, a propósito de la distribución de gratificaciones salariales y cargos directivos, en la práctica dicho estudio se constituyó en insumo para otros fines, debido al volumen de información gerencial que contenía. En este sentido, sirvió de fundamento para una propuesta de patrones, una vez que se desarrolló a partir de las variables “tamaño, complejidad y diferenciación de servicios y productos” (PEREZ y otros, 1991, p. 454).

Reconocidos internacionalmente como instrumentos de gran utilidad para la planificación y la administración, los estándares carecen, sin embargo, de condiciones adecuadas para que ofrezcan los resultados esperados y necesarios. José Eduardo Wense Dias (1994. p. 337) agrupa dichas condiciones tal y como se refleja a continuación: a) estamento gerencial de las bibliotecas; b) peculiaridades organizacionales y culturales del país/universidad/biblioteca; c) actualización por parte de los bibliotecarios en materia de nuevos conceptos, con objeto de lograr dominio de las nuevas tecnologías y nuevos procedimientos. Ante lo expuesto y con enfoque en su objeto de interés –patrones para personal– el autor propone el desarrollo de dos instrumentos para apoyar a los administradores:

- Principios y directrices establecidos a partir del documento de la IFLA, aunque de forma más pormenorizada y aprobados de forma consensuada.
- Sistema de información que contenga datos cuantitativos, plasmado en un banco nacional de información gerencial, hecho que induciría al administrador a normalizar sus rutinas y la recogida de datos.

Con objeto de asegurar que estos instrumentos sean viables, Wense Dias adjunta a su artículo un modelo para el primer instrumento propuesto (principios y directrices para personal de biblioteca universitaria). Para concluir, añade a las cuestiones de personal otros datos que hay que tomar en consideración: la

satisfacción del usuario; los resultados de las evaluaciones de las titulaciones y los programas de posgrado realizados por el MEC, de modo que actúen como ‘indicadores indirectos’; las características funcionales de los bibliotecarios y su nivel de actualización profesional. Asimismo, sugiere el aprovechamiento de las ventajas ofrecidas por los patrones cuantitativos y cualitativos, combinándolos así: un listado de principios y directrices, que comprende los patrones cualitativos, y la información gerencial, que engloba los patrones cuantitativos (DIAS, E.J.W., 1994, p. 336-337).

A partir de las lecturas citadas es posible percibir tanto los problemas más frecuentes de las bibliotecas universitarias de Brasil -muchos de los cuales se consideran crónicos- como extraer aportaciones por parte de diversos autores. Por otra parte, en lo que a la literatura brasileña especializada respecta, se puede atribuir a Alba Maciel y a Wense Dias la definición más objetiva a nuestro juicio de uno de los requisitos fundamentales para la planificación, gestión y, consecuentemente, para la evaluación: disponer de información gerencial, es decir, datos e información recogidos de modo consistente y analizados de manera consecuente y sistemática.

4.3. LEGISLACIÓN Y NORMATIVA

El Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior en Brasil se redefine a través de la Ley 10.861, de 14 de abril de 2004, que abarca los tres principales ejes de la educación superior –instituciones, cursos y estudiantes– y se destina a evaluar todos los aspectos que los rodean, es decir, la enseñanza, la investigación y la extensión.

Para ello, según el eje de que se trate, se aplican distintas modalidades de evaluación: la evaluación externa y la autoevaluación si se trata de evaluación institucional; el Examen Nacional de Rendimiento de los Estudiantes y la Evaluación de los Cursos de Licenciatura, en el caso de evaluación de la enseñanza; y la evaluación de los programas de postgrado, cuando se trata de la investigación. Para llevar a cabo dichos procesos, el Gobierno dispone de un

conjunto de instrumentos específicos, aunque complementarios entre sí, y cuenta con instrumentos de información (censo y catastro de las instituciones), elaborados por el *Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira*.

Según la nueva Ley en su artículo segundo, los resultados obtenidos a partir de dicha evaluación se constituyen en los referentes básicos de los procesos de regulación y supervisión de la educación superior desarrollados por el Gobierno (BRASIL. Ley 10.861...).

Así, desde el punto de vista del Gobierno, los resultados e información obtenidos a partir de dichas evaluaciones permiten tener un panorama de la calidad de las instituciones y de los cursos superiores del país y, de este modo, orientar las políticas públicas del sector; desde el punto de vista de las Instituciones, permiten orientar la eficacia institucional y la efectividad académica y social; y desde el punto de vista de la sociedad, sirve como base para sus decisiones respecto a la realidad de las instituciones y los cursos superiores en el escenario nacional.

La *Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior* (CONAES) coordina y supervisa los procesos de evaluación anteriormente citados, que luego ejecuta el INEP (BRASIL. Instituto Nacional..., 2006). Desde 1975, como ya se ha dicho, la responsable del proceso de evaluación de los programas de posgrado es la *Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior* (CAPES).

Teniendo en cuenta el objeto de interés del presente estudio y su visión retrospectiva hasta 1995, la Evaluación de los Cursos de Licenciaturas, según el Ministerio de Educación, pasó a contar con “procesos y procedimientos regularmente implementados” (BRASIL. Ministério de Educação. Secretaria da Educação Superior, 1999, p.16) abarcando dos procesos complementarios:

- a) Examen Nacional de Cursos.
- b) Evaluación *in loco*, entonces denominada Evaluación de las Condiciones de la Oferta (*Avaliação das Condições de Oferta*).

Dicho examen lo aplicó el Ministerio a los estudiantes que acabaron sus distintas licenciaturas entre los años 1996 y 2003, y así suele ocurrir hasta la fecha de redacción de la presente tesis, todos los años. A partir de la Ley 10.861/2004, se cambia no sólo su denominación para la del Examen Nacional de Rendimiento de los Estudiantes (*Exame Nacional de Desempenho de Estudantes* - ENADE), sino también sus efectos, según se establece en el párrafo 10 del artículo 5º de la referida Ley (BRASIL. Ley 10.861...):

“A los estudiantes que alcancen un mejor rendimiento en el ENADE el Ministerio les concederá estímulo, en forma de beca de estudios o apoyo específico u otra forma de apoyo en objetivo similar, con la finalidad de posibilitar la excelencia y la continuidad de los estudios, a nivel de licenciatura o posgrado [...]”

El segundo proceso, por su parte, cambia prácticamente de nombre y pasa a denominarse Evaluación de las Condiciones de Enseñanza o Evaluación de los Cursos de Licenciatura (*Avaliação dos Cursos de Graduação*), con algunas nuevas aportaciones: antes de la Ley 10.861/04, el resultado insatisfactorio del entonces Examen Nacional de Cursos llevaba al Ministerio a realizar la visita *in loco*, seguida de un término de compromiso de cambio firmado por parte de la institución, y de una verificación, por parte de la Secretaría de la Educación Superior (SESu) del Ministerio.

Actualmente, la referida Ley establece en su artículo 10 que los resultados insatisfactorios conllevarán la celebración de un protocolo de compromiso firmado entre la institución y el Ministerio de Educación, el cual incluirá:

- a) Diagnóstico de las condiciones de la institución.
- b) Propuestas de la institución en las que se tengan en cuenta la superación de las dificultades diagnosticadas.
- c) Plazos y metas en los cuales se cumplirán las acciones definidas, además de la caracterización de las responsabilidades de los dirigentes.
- d) Creación de una comisión de acompañamiento del protocolo, por parte de la institución.

Desde el punto de vista interno, paralelamente también se llevan a cabo las autoevaluaciones, establecidas por el Gobierno Federal como acción obligatoria de las Instituciones de Enseñanza Superior (IES). Las exigencias presentadas por la Ley 10.861/04 están plasmadas en su artículo 11 (BRASIL. Ley 10.861...):

“Cada institución de enseñanza superior, pública o privada, constituirá una Comisión Propia de Evaluación – CPA, en el plazo de 60 (sesenta) días, a partir de la publicación de esta Ley, con las atribuciones de dirigir los procesos de evaluación internos [...], de sistematización y para facilitar las información solicitadas por INEP [...]”.

Todas las modalidades de evaluación citadas se estibarón en la Ley 9.131/95, en el Decreto 2.026/96, en la Ley 9.394/96 (Ley de Directrices y Bases de la Educación Nacional), en el Decreto 2.306/97, en la Ley 10.861/04 y respectivas reglamentaciones. Sus contenidos se refieren a:

- a) Reformulación del Consejo Nacional de Educación, redefinición de los criterios para la creación de nuevas instituciones, los cuales pasaron a incorporar la evaluación de rendimiento de los cursos y de la propia IES, además de la inclusión de la obligatoriedad de la reacreditación periódica de las instituciones. Para ello, se instituyeron el Examen Nacional de Cursos y la Evaluación de las Condiciones de Oferta de los Cursos de Licenciatura (Ley 9.131/95).
- b) Establecimiento de los procesos de evaluación de las licenciaturas y de las instituciones (Decreto nº 2.026/96).
- c) Diversificación y expansión del sistema de enseñanza superior, a través de la creación de nuevas figuras jurídicas, como centros universitarios y facultades integradas, así como la posibilidad de creación de cursos secuenciales, además de la definición de directrices para los *currícula* de las licenciaturas (Ley 9.394/96).
- d) Reglamentación, entre otros, de algunos artículos de la Ley 9.394, que se refieren a la obligatoriedad de evaluación periódica de las licenciaturas y IES, en la que se tenga en cuenta, según corresponda, la autorización de nuevas licenciaturas, el reconocimiento de los cursos existentes, la

acreditación y la reacreditación de IES (Decreto 2.306/97 y demás actos indicados a pie de página⁸¹).

Cabe añadir que el Decreto 3.860, de 9 de julio de 2001, sustituyó a los Decretos 2.026/96 y 2.306/97 anteriormente citados, aunque más que suponer alteraciones, este nuevo instrumento jurídico compaginó los artículos de los dos anteriores. Dicho cambio se caracterizó por su reestructuración en capítulos y por una pormenorización de la organización y la ejecución de la evaluación. Ambas operaciones quedaron fuera del ámbito de competencias de la Secretaría de Educación Superior y pasaron a ser responsabilidad del *Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais*, a través de su Directoria de Evaluación de la Educación Superior (*Diretoria de Avaliação da Educação Superior* - DAES).

- e) Creación del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior, (SINAES), con lo que se revocaban algunos aspectos o se compaginaban otros de la legislación y la normativa precedentes. Ampliación de la concepción de los documentos referentes a la evaluación institucional interna y externa (instituciones/titulaciones/estudiantes); al carácter público de todos los procesos, a la identidad y diversidad institucional; y a la participación de los docentes, discentes y funcionarios técnico-administrativos. Para ello, se establecieron nuevos procedimientos para el ENADE; se creó la Comisión Nacional de Evaluación de la Educación Superior vinculada directamente al gabinete ministerial; se determinó la responsabilidad que asume el INEP para desarrollar dichos procesos, así como se definió la obligatoriedad por parte de cada institución de constituir su Comisión Propia de Evaluación (CPA) (BRASIL. Ley 10.861...).

Los primeros cambios hechos a la legislación de 1996 se perciben en primer lugar en la *Portaria* MEC 990, de 2 de abril de 2002, que determinó, a través de su segundo artículo, cuatro dimensiones a evaluar en lugar de tres, según se describe a continuación: 1) Organización Institucional u Organización Didáctico-

⁸¹ Parecer CNE/CES 11, 13 mar. 2002; *Portaria* MEC 2.051, 9 jul. 2004 (cap. IV); *Portaria* MEC 3.065, 30 sep. 2004; *Portaria* MEC 3.643, 9 nov. 2004; *Portaria* INEP 4, 13 ene. 2005.

pedagógica de los cursos; 2) Cuerpo Docente, que incluye el título académico, la experiencia profesional, la estructura de la carrera, la jornada y las condiciones de trabajo del profesorado; 3) Adecuación de las Instalaciones físicas (generales y especiales), como laboratorios y otros ambientes, además de equipamientos destinados al desarrollo del curso; 4) Bibliotecas, “con especial atención al acervo especializado, incluso el electrónico, a las condiciones de acceso a las redes de comunicación y a los sistemas de información, régimen de funcionamiento y modernización de las condiciones de atención al usuario”. Este último ítem supuso un elemento novedoso desde el punto de vista conceptual, si se compara con la legislación y normativa anteriores (de 1995 en adelante), en las que la biblioteca se incluía en la dimensión Instalaciones.

En segundo lugar, ocurrió otro cambio con la promulgación de la citada Ley 10.861/04, que instituyó el Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior. Sin embargo y a pesar de la ampliación conceptual que presentan la referida Ley y sus respectivos instrumentos en términos generales, el presunto avance observado en relación con la biblioteca en la *Portaria* MEC 990/02 ya no se percibe, una vez que dicha categoría de análisis vuelve a integrar el ítem Instalaciones Físicas (art. 4º de la Ley 10.861/04).

Nótese, según se comentó anteriormente, que aquel listado de iniciativas respecto al sistema de evaluación de las licenciaturas, según el Ministerio, se basaba en su momento en el principio de “apostar seriamente por la evaluación como garantía de una expansión con elevado patrón de calidad”. (BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior, 2000, p. 8). La implementación de este proceso implicó la producción de instrumentos específicos, elaborados por Comisiones de Especialistas de la Enseñanza por área y aplicados por las Comisiones de Evaluación *in loco* (también designadas de Visita). Se constituyeron las Comisiones de Especialistas y se establecieron sus atribuciones a través de la *Portaria* MEC 879/97, y las Comisiones de Evaluación, en la *Portaria* SESu 2.297/99.

Tras la Ley 10.861/04, el proceso de evaluación y sus respectivos instrumentos sufrieron una nueva normalización con la *Portaria* 2.051/04, que define los procedimientos de evaluación del SINAES. Así, según dicha disposición, los cambios relativos a la normativa establecida desde 1996 hasta 1999 respecto a la evaluación de los cursos, se refieren principalmente a los aspectos indicados a continuación:

- a) Las antiguas Comisiones de Especialistas por área pasan a denominarse Comisiones Asesoras de Área, las cuales, al igual que anteriormente, definen los contenidos de los instrumentos de evaluación.
- b) Las antiguas Comisiones de Evaluación *in loco* (o de Visita) pasan a denominarse Comisiones Externas de Evaluación de Cursos, tienen las mismas funciones y las mismas prerrogativas (por ejemplo, el acceso con anterioridad a los datos facilitados por las instituciones).
- c) La Evaluación de Rendimiento de los Estudiantes, a través del ENADE, será desarrollada bajo la orientación del CONAES, mientras, según la legislación anterior estaba bajo la coordinación de la SESu (Ley 9.131/95).

Conviene aclarar que más que los cambios de denominación y de algunos aspectos en los procedimientos, el espíritu de la nueva Ley y de la normativa presentan una perspectiva social más amplia, es decir, un mayor compromiso con la misión pública de la universidad, los valores democráticos, el respeto a la diversidad y la diferencia, la autonomía y la identidad institucional (BRASIL. Ley 10.861..., 2004).

Sin embargo, cumple poner de manifiesto que, hasta 2000-2001, los pocos años de experiencia del Ministerio con la implementación regular de los procesos evaluativos, en lo que se refiere a la modalidad Evaluación de las Condiciones de Oferta de las Licenciaturas, por un lado se presentaron prolíficos, en cuanto a la producción de legislación, normativa, instrumentos, estudios e impactos producidos en la comunidad interna y externa. Por otro, supusieron algunas dificultades, no sólo a las instituciones y titulaciones, sino a las propias Comisiones de Especialistas y de Evaluación. Respecto a ello, véase lo que dice

el *Parecer*⁸² del Consejo Nacional de Educación CES 1.070, aprobado el 23 de noviembre de 1999, todavía actual en su

“preocupación respecto a los criterios que vienen siendo utilizados por las Comisiones de Especialistas y de Verificación cuando analizan los procesos de autorización y de reconocimiento de cursos”.

Dichos procesos eran los mismos que se habían aplicado a la Evaluación de las Condiciones de Oferta (1996). Según los analistas, aquellos criterios eran “extremamente heterogéneos [...] aunque alguna heterogeneidad [...] sea natural, al considerarse la diversidad y las especificidades de las diferentes áreas de conocimiento”. Sin embargo, la Cámara de Educación Superior “juzga imprescindible que haya alguna uniformidad y concordancia en cuanto a las exigencias básicas comunes a las diferentes comisiones.”

El Cuadro 7 que se incluye a continuación, ilustra lo anterior, ya que permite la visualización conjunta de la diversidad de los instrumentos de evaluación que se adoptaban para los distintos cursos de licenciatura, entre 1996 y 2003.

⁸² Se trata de un documento donde una autoridad, o una comisión oficialmente constituida, emite una opinión acerca de determinada materia.

LICENCIATs. INSTRUMENTOS	ING	MAT	MED	VET	ODO	ADM	DER	ECO	PER	LET
Patrones (estándares)	X	X	X	-	-	X	X	X	X	-
Patrones + lista de revistas + Guía para Autorización	-	-	-	-	X	-	-	-	-	-
Biblioteca Básica	-	-	-	-	-	X	-	-	-	-
Catastro de Consultores	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-
Manual y/o Guía + Formulario para Autorización de Licenciaturas	X	X	-	X	-	X	-	X	-	X
Manual y/o Guía + Formularios para Reconocimiento de Licenciaturas	X	X	-	X	-	X	-	-	-	X
Presentación de Solicitud de Reconocimiento (modelo único para todas las licenciaturas)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Guía Preliminar (modelo de informe del IES, único para todas las licenciaturas)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cuestionario (modelo de la Comisión de Evaluación, distinto por licenciatura)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CUADRO 7 – Manuales de Evaluación de las Condiciones de Oferta por titulación, adoptados hasta 2001

ING = Ingenierías; MAR = Matemática; MED = Medicina; VET = Veterinaria; ODO = Odontología; ADM = Administración; DER = Derecho; ECO = Economía; PER = Periodismo; FIL = Filología;

X = indica existencia de instrumento; – = indica inexistencia de instrumento.

Fuente: LUBISCO, N.M.L., 2002.

Una vez recorrida la situación hasta el año de 2001, a continuación, se comenta lo que determina la *Portaria* 2.051, de 9 de julio de 2004, que reglamenta los procedimientos de evaluación del SINAES.

- Le compete al CONAES coordinar la evaluación de las instituciones, de las licenciaturas y del rendimiento de los estudiantes. Para ello, se constituyen dos clases de comisiones.

- a) Comisiones Asesoras de Evaluación Institucional.
- b) Comisiones Asesoras de Área, según las diferentes áreas del conocimiento.

Estas, a su vez, comprenden, respectivamente:

- a) Comisiones Externas de Evaluación Institucional.
- b) Comisiones Externas de Evaluación de Licenciaturas.

Además de estas, existen las Comisiones Propias de Evaluación, nombradas por cada Institución.

Según el objeto de interés de este estudio, nos vamos a fijar en las Comisiones Externas de Evaluación de las Licenciaturas, en las que destacan los Especialistas que las componen, cuya actuación está regida por la *Portaria* 1.027, de 15 de mayo de 2006 (BRASIL. Ministério de Educação..., 2006). Dicho acto define las funciones del banco de evaluadores del Sistema Nacional de Evaluación de la Educación Superior, de la Comisión Técnica de Acompañamiento de la evaluación, además de otros aspectos que conlleva la materia.

El banco mencionado (conocido por BASis) consiste en un catastro nacional y único de evaluadores, seleccionados por el INEP para la formación de las Comisiones de Evaluación *in loco*, al contrario de lo que pasaba antes, cuando los catastros los tenían o no cada área según criterios propios, como se puede observar en el Cuadro 7, en la columna correspondiente a la licenciatura de Periodismo (PER).

En cuanto al contenido, la misma *Portaria* indica los principios en los que se basa el funcionamiento del BASis, define los criterios y procedimientos de selección de los evaluadores y determina la forma de constitución de las comisiones de evaluación *in loco*, además de las atribuciones de todos los sectores y personas implicadas en la materia.

Tras la publicación de la *Portaria* 2.051/04 que se acaba de comentar, fue publicada otra – la 4.362, de 29 de diciembre de 2004 – que instituyó el Banco Único de Evaluadores de la Educación Superior, con objeto de consolidar lo que determinaba la anterior.

Con vistas a conocer el proceso de evaluación propiamente dicho, a continuación y al igual que se hizo en el Cuadro 7 con el instrumento adoptado hasta 2001, se comentarán los Manuales de 2002 y de 2006.

El Manual fechado en 2002, titulado *Manual de Evaluación de Curso...*, en su momento supuso avances en comparación con los primeros instrumentos desarrollados por el Ministerio, puesto que fue un primer intento de perfeccionamiento. Tiene como características:

- a) Cada titulación, a diferencia de lo que se observa en el Cuadro 7, dispone de su manual, como se infiere a partir del título, debidamente acompañado de un anexo referente a las fórmulas matemáticas para la obtención de los conceptos parciales y finales.
- b) En cuanto a la estructura, por tratarse de un documento gubernamental, la Introducción contiene los fundamentos legales de la evaluación institucional impartida por el Gobierno, las instancias responsables del proceso, su forma de construcción y de perfeccionamiento, así como la intención de su consolidación en el ámbito académico nacional, con vistas a “una adecuada formulación de las políticas para la mejora de la calidad de las titulaciones y las instituciones” (BRASIL. Ministério da Educação..., 2002, p. 7).
- c) En el segundo apartado, titulado Consideraciones sobre la Evaluación *In Loco*, se caracteriza dicho proceso como una interlocución entre los

diferentes sujetos involucrados en él, a través de la “observación directa y del conocimiento de las relaciones existentes” [...], momento en que los evaluadores irán a “analizar cualitativamente el funcionamiento de la titulación” en general, además del tipo y proceso de gestión con el que se desarrolla. (BRASIL. Ministério da Educação..., 2002, p. 10). Contiene asimismo una guía para los evaluadores en la que se especifica el proceso paso a paso, los participantes y las orientaciones generales referentes a los aspectos que deben ser observados y los documentos a consultar (BRASIL. Ministério da Educação..., 2002, p. 9-13).

- d) A continuación en el apartado Estructura del Manual de Evaluación se presentan los ítems referentes a: 1) las tres dimensiones objeto de análisis (Organización Didáctico-pedagógica, Cuerpo Docente y Instalaciones); 2) las respectivas categorías de Análisis; 3) los Indicadores correspondientes al desglose de cada categoría de análisis, a saber: - la Organización Didáctico-pedagógica que abarca la Administración Académica, el Proyecto Pedagógico, las Actividades Académicas articuladas con la Licenciatura; - el Cuerpo Docente que abarca la Formación Académica y Profesional de los Profesores, las Condiciones de Trabajo, la Actuación y Rendimiento Académico y Profesional; - las Instalaciones que abarcan las Instalaciones Generales (espacio, equipamientos y servicios ofrecidos), la Biblioteca (espacio físico, acervo y servicios ofrecidos) y las Instalaciones Específicas (en las que se incluyen las especificidades según la titulación).
- e) El mismo apartado incluye igualmente la composición de los conceptos parciales de evaluación (Muy Bueno, Bueno, Regular, Muy Débil) y las respectivas ponderaciones (de cero a cien), de modo que “todos los conceptos referentes a todos los aspectos, indicadores y categorías de análisis serán ponderados según sus respectivos valores” y que, al final de la evaluación, cada una de las tres Dimensiones evaluadas podrá presentar, como resultado, los conceptos CMB (Condiciones Muy Buenas), CB (Condiciones Buenas), CR (Condiciones Regulares) o CI (Condiciones Insuficientes); para el resultado final del curso, hay una

franja más larga de opciones en cuanto a los conceptos: MB (Muy Bueno), B (Bueno), R (Regular), D (Débil) y MD (Muy Débil) (BRASIL. Ministério da Educação..., 2002, p. 15-19).

- f) El cuarto apartado corresponde al Formulario Electrónico, en el que se encuentran todos los datos ya recogidos por el INEP y necesarios para el trabajo de los evaluadores, que servirán de base para la programación de la visita y la visita propiamente dicha (BRASIL. Ministério da Educação..., 2002, p. 20-22).
- g) El quinto y último apartado se refiere al Proceso de Evaluación en sí mismo y está estructurado y detallado por dimensión (BRASIL. Ministério da Educação..., 2002, p. 25-85).

Dos años después de la promulgación de la Ley 10.861/04, el Poder Ejecutivo decreta una nueva norma (Decreto 5.773, de 9 de mayo de 2006), cuya principal función es reafirmar las competencias del Ministerio de Educación, del Consejo Nacional de Educación, del INEP y del CONAES, en materia de regulación, supervisión y evaluación de las instituciones y de los cursos de educación superior. De hecho, no hubo ninguna aportación que produjera cambio alguno en la normativa y, en consecuencia, en los criterios y procedimientos de evaluación.

También con fecha de mayo 2006, el CONAES publica el documento titulado Evaluación de los Cursos de Licenciatura - Instrumento (*Avaliação dos Cursos de Graduação - Instrumento*), aunque su aprobación “en extracto” esté plasmada en la *Portaria* MEC nº 563, de 21 de febrero del mismo año (BRASIL. Ministério de Educação. Portaria nº 563... 2006).

Dicho instrumento, actualmente vigente y pormenorizado en relación a la versión “en extracto”, refleja una maduración en todos sus aspectos, sea filosófico, pedagógico, de planificación institucional, de su aplicación práctica y de la evaluación propiamente dicha. Así, a continuación se comentan sus características:

- a) El título *Evaluación de las Licenciaturas – Instrumento*, ya evidencia por si mismo que se trata de un único modelo, aunque estime las especificidades de cada área.
- b) La Presentación trata de poner de relieve el cambio de un tipo de Manual para cada curso y cada forma organizativa por un instrumento único de evaluación de las Licenciaturas, así como por el llamado Reconocimiento y Renovación de Reconocimiento de los Cursos, con la finalidad de “asegurar la oferta de cursos de educación superior con calidad académica y compromiso social hacia el desarrollo del país”. (BRASIL. Ministério de Educação. Comissão Nacional..., 2006, p. 3).
- c) La Introducción, al igual que en el anterior, contiene indicación de la base legal y de las instancias responsables del proceso.
- d) A continuación, trata de la Concepción y Principios que rigen la materia, plasmados en la intención de “obtener información cualitativa y cuantitativa que, sumadas a los datos recogidos en la evaluación *in loco* van a posibilitar el análisis de mérito” (BRASIL. Ministério de Educação. Comissão Nacional..., 2006, p. 6).
- e) También se expone en la concepción del Proyecto Pedagógico del Curso (PPC) y su articulación con el Proyecto Pedagógico Institucional (PPI), el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) y el currículo. Este apartado constituye uno de los más novedosos del Instrumento, puesto que propone un análisis de la articulación existente entre el PPC, el PPI y el PDI, hecho que permite evaluar cualitativamente la concepción que tiene cada institución de los cursos. Además, a nuestro juicio, induce tanto a la adopción de una planificación pedagógica integrada en toda la institución, como supone la posibilidad de realizar una evaluación cualitativa del rendimiento de dichos cursos a través de los referidos proyectos y su aplicación relacional (BRASIL. Ministério de Educação. Comissão Nacional..., 2006, p. 6-8).
- f) Con un carácter más filosófico que los anteriores, presenta los aspectos constitutivos de la evaluación, a través de una “matriz orientativa” respecto al proceso, que incluye, aunque de forma resumida, las

categorías de análisis en grupos de indicadores. Dichos indicadores pretenden generar imágenes reales del rendimiento de los cursos.

- g) Otro aspecto que merece relieve es el trato de la terminología, con la finalidad de garantizar el entendimiento de los términos y evitar interpretaciones subjetivas o genéricas, hecho que ocurre en el Manual de 2002 y en los instrumentos anteriores. Así, se conceptualizan todos los términos adoptados en el Instrumento y se indican las normas para su aplicación.
- h) El siguiente apartado, presenta la “estructura matriz” en forma de cuadro en el que vienen acompañadas cada una de las tres categorías de análisis del desglose de lo que son sus respectivos Grupos de Indicadores e Indicadores (BRASIL. Ministério de Educação. Comissão Nacional..., 2006, p. 11-16).
- i) A continuación, se presenta la Estructura del Proceso de manera más amplia que en los documentos anteriores al incluir también el contenido del Formulario Electrónico; también se añaden más campos para la recogida de información, con objeto de obtener una mejor contextualización de la institución y del curso objeto de evaluación. Incluye, además, Orientaciones para la Institución y para las Comisiones, con pormenores respecto a la Evaluación *in loco* y al Informe que debe redactar la Comisión.
- j) Al finalizar los tres apartados teórico-metodológicos, presenta un cuadro con la ratio de los indicadores por categoría de análisis y los conceptos que le corresponden. Los datos así generados posibilitarán identificar Puntos fuertes, Potencialidades, Debilidades, Aspectos a mejorar y Recomendaciones. Además del concepto final numérico, a cada categoría evaluada le corresponderá un análisis por parte de la Comisión.
- k) Como aspecto novedoso, el Formulario dispone de un espacio para sugerencias y críticas al propio instrumento por parte de la Comisión de Evaluación y de la Institución, con la idea de perfeccionar dicho documento (BRASIL. Ministério de Educação. Comissão Nacional..., 2006, p. 17-24).

- I) El último y más grande apartado abarca cada categoría de análisis de manera pormenorizada, incluidas las ponderaciones globales de cada una de ellas, las ponderaciones por grupos de indicadores dentro de cada categoría, los indicadores que hay que evaluar, así como los respectivos criterios para evaluarlos, para de este modo atribuirles los conceptos. Dichos criterios, a nuestro juicio, constituyen los patrones que determinarán los conceptos, que van numerados de 5 a 1 (BRASIL. Ministério de Educação. Comissão Nacional..., 2006, p. 25-99).

Lo que se observa es que el contenido del Instrumento de 2006 evita la subjetividad a que estaba sujeto el Manual de 2002, una vez que amplía el universo de análisis (es decir, se acerca más al objeto de evaluación), al mismo tiempo que conceptualiza mejor cada aspecto que se debe evaluar (es decir, define con más claridad cada uno de ellos).

Además, en el de 2006, la Biblioteca, aunque esté clasificada como uno de los Grupos de Indicadores en la categoría de análisis Instalaciones (y no como una categoría de análisis propia), tiene el valor de 50 como ponderación, mientras los otros tres Grupos (Instalaciones Especiales para Formación Básica, Instalaciones Especiales para Formación Específica e Instalaciones Especiales para Práctica Profesional y Servicios a la Comunidad) tienen respectivamente como ponderación los valores 10, 20 y 20. Sin embargo, el Manual de 2002, en cuanto a la evidencia dada a la biblioteca, se presenta más favorable, puesto que la misma era una categoría de análisis. Por este factor, se evaluaba la biblioteca a través de tres indicadores (Espacio Físico, Acervo y Servicios) y no solamente a través del Acervo como en 2006.

El Manual 2006 (Anexo), al evaluar la biblioteca sólo a través de su Acervo, tiene en cuenta la “adecuación del acervo al proyecto del curso” y para ello adopta los Indicadores apuntados a continuación:

- Libros - Formación general.
- Libros - Formación específica.
- Revistas, bases de datos y periódicos.

- Políticas institucionales de actualización del acervo.
- Sistemas de acceso a los recursos bibliográficos.

Se pueden atribuir a cada uno de los indicadores conceptos a partir de notas que van de 5 a 1 (de mejor a peor). A cada una le corresponde una descripción pormenorizada de los criterios que la determinan (BRASIL. Ministério de Educação. Comissão Nacional..., 2006, p. 68-72).

A nuestro juicio, los cambios que se perciben en el instrumento de 2006 reflejan un tratamiento conceptualmente más profundo respecto a la Biblioteca, pero más restringido en cuanto al abanico de actividades y servicios que suele tener una biblioteca universitaria. Ello se debe, aunque el indicador Sistemas de Acceso a los Recursos Bibliográficos pueda incluir muchos servicios, a que en la práctica se refiere tan sólo a “consulta y préstamo cerca de los alumnos” en el tramo de la nota más alta (5).

Aunque el conjunto de los cinco criterios definidos para la atribución de los conceptos permite inferir los servicios que dan soporte al funcionamiento de la biblioteca y la dinamización del acervo, la omisión del elemento Servicios puede ser una evidencia de la hipótesis planteada -y ya confirmada- que generó el presente estudio: el INEP no dispone de una base teórico-metodológica específica para evaluar la biblioteca universitaria en el marco de la evaluación de las titulaciones.

También el hecho de que en la normativa vigente hasta 2001 y en los manuales de 2002 y 2006 la biblioteca se caracterizara como una instalación física de la institución –y no como un espacio pedagógico– nos lleva a plantear la pregunta: ¿Qué visión tiene la universidad de su biblioteca?

Al finalizar este apartado, cumple aclarar que el término Dimensión (del Manual de 2002) y Categoría de Análisis (Manual de 2006) tienen el mismo significado, es decir, se refieren ambos a la Organización Didáctico-pedagógica, al Cuerpo Docente y a las Instalaciones. Sin embargo, al pormenorizar cada uno de estos

elementos, se nota que en el primero el campo de análisis dependía más de la subjetividad del evaluador, mientras el segundo peca de omitir objetivamente el ítem Servicios del abanico de los aspectos a evaluar. En los dos casos, si tenemos en cuenta lo que se considera importante en la literatura especializada y en la práctica, se echa en falta una mayor precisión en el proceso de evaluación, a causa de la dificultad de estimar elementos clave de la misma, que se indican a continuación:

- a) Comparación con congéneres.
- b) Aplicación de estándares.
- c) Análisis relacional entre los indicadores.
- d) Regularidad y sistematización en la recogida de datos, en las que se tenga en cuenta la obtención de información útil y necesaria para la gestión y la planificación.

A nuestro juicio, el estudio de las condiciones de desarrollo de las bibliotecas universitarias a través de una labor de campo en un país dado –en nuestro caso, Brasil– aunque produzca una evidencia de los puntos débiles o fuertes de las políticas y de las prácticas bibliotecarias, se resiente de un referente teórico que las explique desde un punto de vista conceptual, además del conocimiento de otras experiencias similares. Para ello, se buscaron autores extranjeros y brasileños, cuyos trabajos son más adecuados a los objetivos aquí planteados, así como se presenta, más adelante, un estudio del estado de la cuestión en siete países iberoamericanos. De hecho, algunos ya se comentan en los capítulos 2 y 3; sin embargo, otros serán citados a continuación para fundamentar algunos planteamientos.

4.4. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN PROPUESTOS POR EL MINISTERIO

La evaluación de los cursos de licenciatura, según la legislación pertinente, “tiene por objetivo identificar las condiciones de enseñanza ofrecidas a los estudiantes, especialmente las relativas al perfil del cuerpo docente, a las instalaciones físicas y a la organización didáctico-pedagógica” (BRASIL. Ley 10.861., art. 4º). Para cumplir tal finalidad se actúa en dos frentes: aplicación del Examen Nacional de

Rendimiento de los Estudiantes y la evaluación *in loco* de las licenciaturas elegidas por el Ministerio. De las tres dimensiones (o categorías de análisis) estimadas -Calificación del Cuerpo Docente, Organización Didáctico-Pedagógica e Instalaciones- la última incluye tanto el área física en general, como las consideradas especiales, como los laboratorios y bibliotecas, además de los equipamientos.

En lo que respecta a la primera etapa del trabajo de campo, tras los resultados del entonces llamado Examen Nacional de Cursos (actual ENADE) realizado periódicamente según el calendario definido por el Ministerio, la Evaluación de las Licenciaturas era implementada bajo la coordinación de la SESu, hasta la publicación del Decreto 3.860/01. Para ello, utilizaban “procedimientos y criterios amplios, en cuanto a los diversos factores que determinan la calidad y la eficiencia de las actividades de la enseñanza, investigación y extensión” (BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior, 199-). Estos procedimientos y criterios fueron traducidos en instrumentos elaborados por las Comisiones de Especialistas por área y aplicados por las Comisiones de Evaluación *in loco*, según las determinaciones previstas en los instrumentos normativos del Ministerio, basados por su parte, en la legislación pertinente, todos ellos citados anteriormente.

Cabe resaltar que las titulaciones sometidas al Examen Nacional de Cursos y, consecuentemente, a la Evaluación de las Licenciaturas, eran –y todavía lo son– de libre elección del Ministro, según lo que establecen tanto la Ley 9.131/95, art. 3º, párrafo 7º, como la Ley 10.861/04. Según el MEC, aunque los referidos cursos se evalúen a partir de “una metodología común a todas las áreas”, los instrumentos y procedimientos evaluativos se adaptan a las particularidades de las diferentes áreas y licenciaturas. Parece oportuno recordar que ésta no es la visión del Consejo Nacional de Educación, según el ya citado *Parecer* CNE 1.070/99.

Sin embargo, según sugiere el Cuadro 7, las evidencias llevan a creer que la diversidad de instrumentos y las diferentes interpretaciones planteadas por parte

de los informadores elegidos para la primera etapa del trabajo de campo no resultaron únicamente del hecho de que las Comisiones no disponían de los mismos instrumentos; tampoco del hecho de que estos no estaban relacionados con la falta de uniformidad que presentaban los instrumentos entre sí (Parecer CNE/CES 1.070/99), ni a la falta de definición de su amplitud y de sus indicadores de rendimiento. Las diferentes interpretaciones, según revelaron las entrevistas, se relacionan más bien con el desconocimiento en cuanto a la existencia o a la dificultad de aplicación de dichos instrumentos para la planificación de la gestión de las bibliotecas, por parte de los dirigentes universitarios.

El nivel de desfase en el que se encuentran la mayoría de esas unidades de información de la UFBA (en lo que se refiere a acervo, servicios, instalaciones, recursos electrónicos y gestión), según se averiguó no sólo por la observación presencial, sino por las declaraciones de los informadores, sugiere que aquellos instrumentos son desconocidos o hasta aquel momento no fueron adoptados por las bibliotecas en la implementación de su gestión, en general, y de sus procesos técnicos y servicios, en particular. Hay que considerar, por otra parte, que los referidos instrumentos no se presentaban completos –como se viene intentando demostrar– de manera que reflejasen las condiciones de funcionamiento y de los servicios y productos existentes, aunque ofreciesen, indirectamente, algunas ideas para la planificación y la gestión de las bibliotecas universitarias, bien desde el punto de vista institucional, o así como unidad de enseñanza.

Este desfase –observado y sentido en la práctica– se comprobó a partir de las respuestas muchas veces superficiales o incompletas de los Coordinadores de Colegiado y de los bibliotecarios (Apéndices D y E), a pesar de los conceptos relativamente altos que han logrado la mayoría de las bibliotecas, en el aspecto Instalaciones durante el proceso de Evaluación aplicado por el Ministerio (LUBISCO, 2002). Lo que se acaba de afirmar parece ratificar la impresión de que el resultado de la Evaluación fue incongruente con las demandas y exigencias de algunos grupos, principalmente aquellos relacionados con la investigación y con la realidad conocida y vivida por la comunidad de la Universidad Federal de Bahía.

De los trece cursos evaluados, solamente tres obtuvieron el concepto CI (Condiciones Insuficientes) en el aspecto Instalaciones: Ingeniería Mecánica, Derecho y Periodismo. En cuanto al primero, seguramente el promedio del concepto se debió a la baja puntuación atribuida a los laboratorios y equipamientos, pues la biblioteca que le da soporte es la misma de las otras Ingenierías; en cuanto a las otras –Civil, Eléctrica y Química– el concepto obtenido fue CB (Condiciones Buenas). Por su parte, las bibliotecas de Derecho y de Periodismo, no sorprendió el bajo concepto logrado, una vez que la precariedad de ambas, en lo que respecta a las instalaciones físicas y condiciones de funcionamiento de los servicios, era ampliamente conocida. Tal evaluación negativa originó varios cambios: la facultad de Derecho impulsó una gran reforma en su biblioteca, tanto en su espacio físico, como en las condiciones de atención al usuario; Periodismo, por su parte, transfirió su acervo a la Biblioteca Central, con lo que ganó en servicios, se mejoraron la adecuación y las dimensiones de su espacio físico y se produjo en consecuencia la expansión temática y cuantitativa de su colección.

Respecto a los instrumentos propiamente dichos, analizados en la primera etapa de la investigación, merece poner de relieve que las diferentes modalidades de evaluación –Condiciones de los Cursos de Licenciatura, Reconocimiento y Acreditación de Cursos e Instituciones– no disponían de instrumentos propios para implementar sus respectivos procesos evaluativos, por lo que se explica el hecho de que adoptaron las herramientas de la modalidad Autorización de Funcionamiento. Dicha situación se confirmó en lo que se refiere a la Evaluación de las Licenciaturas y según información de uno de los asesores *ad hoc* del MEC, es decir, los instrumentos [de Autorización] se los aplicaban y adaptaban las Comisiones, según las necesidades surgidas en la práctica. Así, el hecho de que las Comisiones de Especialistas emplearon los instrumentos propios del proceso de Autorización para la Evaluación de las Licenciaturas lleva a concluir que el instrumental de Autorización puede ser considerado básico para todos los procesos, puesto que servían también para las modalidades de Reconocimiento y Acreditación de titulaciones, facultades e instituciones.

Reiterando la afirmación anterior, otro asesor informó que “la base teórica que dio origen a los instrumentos fueron efectivamente los patrones de calidad adoptados en los procesos de Autorización y el Reconocimiento, pero adaptados según los objetivos de la Evaluación de las Condiciones de Oferta de los Cursos” (XIMENES, 2000).

Las afirmaciones de los dos asesores, en resumen, fueron convergentes y *a priori* suscitaron una cuestión: ¿Hubo una base teórica para establecer los “patrones de calidad” referentes a la Autorización y Reconocimiento? Todo lleva a que la respuesta sea negativa y puede confirmar la hipótesis entonces planteada de que el Ministerio no dispone todavía de una metodología específica para evaluar la Biblioteca, en el que cada indicador y sus respectivos criterios estuviesen debidamente descritos, como ocurre a partir de la Ley 10.861/04, aunque pequen por la omisión de aspectos relevantes de su funcionamiento, con es el caso de la gestión y de los servicios.,

Actualmente, como ya se comentó, la Ley 10.861/04 consolida la legislación anterior, a la que confirió una mayor amplitud conceptual, al detallar con más objetividad los indicadores relativos a la categoría Biblioteca. Sin embargo, todavía es visible la ausencia de una metodología específica, pues no hay elementos de medida (estándares de rendimiento y de calidad) capaces de revelar con claridad y objetividad el sistema de gestión, las condiciones técnicas de funcionamiento, los servicios y productos disponibles para los usuarios.

Lo mismo identificó Maria Matilde Kronka Dias, en 1994, en un universo similar, aunque más reducido, al asociar la “falta de fundamentos teóricos propios para el área bibliotecaria” al hecho de que todavía no existía un conocimiento consistente acerca de la evaluación como “un poderoso instrumento administrativo decisorio” (DIAS, M.M.K., 1994, p. 4). Vergueiro e Carvalho (2001, p. 28), de cierta forma reiteran la presencia de esta debilidad, al presentar como premisa de su estudio, como ya se dicho, el hecho de que “en el campo de la biblioteconomía, no se dispone de una base teórica sólida para la comprensión y uso del concepto de calidad en la gestión de los servicios de información”.

Por otra parte, la experiencia del Ministerio con el análisis de situaciones referentes a Autorización y Reconocimiento de titulaciones remite a un período (1970-1985) en lo cual no hay, en la legislación y la normativa brasileñas, ningún registro de innovación en el sistema de evaluación de la enseñanza superior. Con esto se puede suponer que se encontraban en plena vigencia las Resoluciones de nº 16 a 19/77⁸³, del entonces Consejo Federal de la Educación, cuyos textos citan superficialmente la biblioteca, a excepción de la Resolución nº 18, más pormenorizada si bien no sugería la presencia de una base teórica. Así, se puede afirmar que la actualización y adecuación de dichos instrumentos evaluativos resultaron de la experiencia acumulada y no de un estudio específico.

Sin embargo, en lo que a la biblioteca se refiere, parece que no se confirma el mismo procedimiento, pues es patente la insuficiencia e inadecuación de elementos y de criterios para una evaluación objetiva y consecuente. Esta manera de actuar del Ministerio, en lo que respecta a la evaluación de la biblioteca universitaria, puede perfectamente remitir a hipótesis formuladas por diversos autores brasileños y extranjeros -entre los primeros, Briquet de Lemos y Etelvina Lima- aquí representados por el pensamiento de Antonio Miranda (1981, p. 11):

“lo que parece es que la biblioteca no fue creada para servir de base al perfeccionamiento del sistema educativo, sino para el cumplimiento, dentro de nimias condiciones y sin efectiva continuidad, de las exigencias impuestas por la legislación que reglamenta el funcionamiento de los cursos académicos”.

Por otro lado, aunque la ausencia de una base teórica o metodología específica esté aquí apuntada como factor perjudicial para la evaluación de la biblioteca universitaria, deben mencionarse autores como Tuttle, Gopinath y Watkins que, incluso al preconizar el uso de patrones y metodologías para realizarla, reconocen que la mayoría de ellos resulta de opiniones consensuadas y de la observación de buenos ejemplos de rendimiento, según los principios del *benchmarking*. Además de esto, si consideramos que los patrones deben llevar a tomar acciones

⁸³ Originadas del *Parecer CFE* nº 3.292/77, centrado en dos aspectos principales: 1) el ordenamiento de la expansión de la enseñanza con base en necesidades sociales; 2) la previsión y provisión de las condiciones de eficiencia interna y externa del sistema.

nacionales, resulta recomendable que su elaboración sea lo más amplia posible, de manera que posibilite la adaptación y la aplicabilidad, y tenga en cuenta no sólo las peculiaridades regionales, sino también las encontradas en determinadas instituciones o grupos de instituciones similares. Esta reflexión encuentra respaldo en el pensamiento de Whithers (citado por KRZYZANOWSKI, 1993), como se verá más adelante.

La propia ALA, en sus *Standards for college libraries* (2000), no ofrece una metodología, sino un conjunto de principios desarrollado a partir de tres elementos:

- a) Materia prima de la biblioteca (*inputs*), es decir, sus recursos financieros, espacio, colección, equipamientos, personas.
- b) Productos que cuantifican el trabajo ejecutado en las bibliotecas (*outputs*), es decir, el número de libros en circulación, preguntas de referencia respondidas y no respondidas, entre otros.
- c) Resultados, los impactos o las medidas cualitativas (*outcomes*), que muestran la transformación sufrida por los usuarios como consecuencia de su contacto con los recursos y servicios de la biblioteca.

Está claro que se trata de medidas cuantitativas y cualitativas, pero lo que se pretende evidenciar es que, a pesar del título, de la calidad y de la relevancia del trabajo, el referido documento de ALA no ofrece un listado de estándares (medidas) aplicables, sino indicadores de rendimiento (objetos de evaluación) para ser considerados en su elaboración. Esto ocurre porque –en consonancia parcial con el pensamiento de Withers– aunque las normas y orientaciones generales sean comunes a cualquier tipo de biblioteca, es plausible y deseable que las bases cuantitativas tengan un carácter local. Esto se debe a que hay que tener en cuenta las diferentes realidades de cada región o país, y no sólo el hecho de tratarse de un país en vías desarrollo, como propone el autor, sino porque las diferencias de una universidad a otra no se limitan solamente a los aspectos presupuestarios y financieros, sino también a cuestiones estructurales, coyunturales y culturales) (WHITHERS citado por KRZYZANOWSKI, 1993).

Otros dos aspectos que también merecen destacarse en la proposición de la ALA se refieren a la práctica de la comparación con unidades semejantes exitosas y a la participación de todas las categorías de usuarios en el proceso evaluativo. Entonces, lo que se percibe es que el documento de la ALA no incluye patrones cuantitativos por indicador: apunta a indicadores (= lo que se evalúa) que deben de ser identificados y comparados con instituciones similares. Dicha recomendación parece mostrar, por lo tanto, el camino que se debe seguir para llegar a estándares (= cómo evaluar) cuantitativos locales, ideales o, como mínimo, posibles y adecuados según cada realidad.

En Brasil, la biblioteca universitaria dispone de instrumentos con menor nivel de amplitud y minuciosidad: 1) la Ley de Directrices y Bases, de 1961, basada en principios de la no duplicación de medios para fines idénticos o equivalentes y en la indisociabilidad de la enseñanza, investigación y la extensión académica (MENEZES, 1979, p. 149); 2) la Ley 5.540/68, que establece la organización y el funcionamiento de la enseñanza superior, y sus respectivas reglamentaciones y modificaciones; 3) las Resoluciones CFE del 16 al 19 (ya citadas). Estas se constituyeron en los instrumentos orientadores para los procesos de Autorización y Reconocimiento de cursos; sin embargo, solamente la del número 18, ya citada, incluía en su artículo 9º detalles a propósito de la biblioteca como “requisito esencial para la autorización de curso”. Útiles como directrices y meritorias por quebrar un silencio de casi cincuenta años, en la práctica estas Resoluciones no lograron que las bibliotecas universitarias brasileñas destacasen en calidad y en adecuación a su papel. Denuncia Maria Carmen Romcy de Carvalho que, en el país, las bibliotecas universitarias– desde su origen hasta los años ochenta, como mínimo– “se constituyeron [...] iniciativas particulares aisladas, hecho que propició una verdadera proliferación de bibliotecas sectoriales, pequeñas, que mantenían sus acervos cerrados, inertes, organizadas de forma artesanal e intuitiva” (CARVALHO, 1981, p. 17).

La Resolución CFE 1/93 – originada en el *Parecer* 518, aprobado el 9 de noviembre de 1992, referente a la autorización de funcionamiento de IES aisladas y creación de nuevos cursos, aunque no contenga nada novedoso en cuanto a la

bibliotecas, incluye una innovación que merece ponerse de relieve: el párrafo 3º en su artículo 20 faculta a la Comisión de Visita solicitar a la SESu/MEC “el auxilio de especialistas para el análisis de las instalaciones físicas de la biblioteca [...]”. Esta innovación, a pesar de restringirse a las “instalaciones físicas”, se opone a lo que reza la Resolución CFE 16/77, en cuanto a la verificación de las instalaciones: “será siempre llevada a efecto por profesores de la misma área de enseñanza”.

Pese esta prerrogativa abierta por la Resolución 1/93, ninguna de las Comisiones de Visita incluyó a un bibliotecario en su equipo, ya que todos sus miembros eran titulados en el área específica de la titulación objeto de visita. Este mismo procedimiento viene siendo mantenido hasta la actualidad. Este hecho puede hacer suponer que si la evaluación de la biblioteca contara con la presencia de un profesional bibliotecario, e incluyera un listado de indicadores de rendimiento específicos y de patrones de calidad, seguramente esta categoría de análisis ofrecería una mayor visibilidad de su función y su contribución al rendimiento de los cursos, además de ofrecer elementos para su planificación, gestión y toma de decisiones.

Así, a continuación se van a abordar los instrumentos adoptados por el Ministerio, bajo los aspectos de su aplicación, y se desarrolla un análisis de su funcionalidad, según la normativa y los instrumentos adoptados hasta 2001.

4.5. LA EVALUACIÓN EN LA PRÁCTICA

En lo que se refiere a la Universidad Federal de Bahía, el proceso de Evaluación de los Cursos de Licenciatura por parte del Ministerio de Educación, fue realizado entre 1997 y 2001 e implementado mediante la participación directa de los Coordinadores de Colegiado de Cursos⁸⁴. Dichas titulaciones, a su vez, fueron seleccionadas a partir del resultado del ENC (actual ENADE) para recibir la visita de la SESu/MEC y comprenden: del área I, Ingenierías (Civil, Eléctrica, Mecánica

⁸⁴ En la estructura de las universidades públicas federales brasileñas, los Coordinadores de Colegiado de Curso son los docentes a quienes compete coordinar la planificación de los cursos, así como el trato de las cuestiones académicas relacionadas con los alumnos.

y Química) y Matemáticas; del área II, Medicina, Veterinaria y Odontología; del área III, Administración, Derecho, Economía y Periodismo; del área IV, Lingüística.

El trayecto metodológico de la primera etapa de la labor de campo empezó con el análisis de la legislación y la normativa del Gobierno Federal y del instrumental de evaluación producido por SESu; luego, se entrevistó a los 12 Coordinadores de Colegiado de Curso y a 10 bibliotecarios de los 13 cursos de la UFBA seleccionados para la Evaluación de las Condiciones de Oferta. El objetivo de esta medida fue cotejar las visiones de los dos grupos de informadores, respecto los siguientes aspectos:

- a) Entendimiento por parte de los Coordinadores de Colegiado de los ítems objeto de evaluación.
- b) Percepción por parte de los bibliotecarios de la visión de las Comisiones acerca de cada uno de estos ítems, inferida a partir de su conducta.
- c) Visión por parte de los Coordinadores y bibliotecarios de la biblioteca y los instrumentos de evaluación.

Así, lo que se desea poner de relieve y que parece evidente es que la ausencia de una objetiva y adecuada descripción de los criterios y estándares de calidad suscitan diferentes interpretaciones por parte de los Coordinadores de Colegiado y de los propios miembros de las Comisiones de Evaluación. Esto porque ambos grupos se constituyen con docentes especializados en sus áreas específicas, por lo tanto, plenamente aptos para evaluar las categorías Organización Didáctico-pedagógica y Cuerpo Docente, pero seguramente con dificultades para evaluar la categoría Instalaciones, ítem Biblioteca, porque desconocen el lenguaje y el contenido de dicha área, así como sus elementos de medida. Por otra parte, los bibliotecarios, los cuales en teoría tendrían que comprender las condiciones del proceso desde su punto de vista conceptual y práctico, actuaron de manera reduccionista. Con esto se quiere decir que no fueron capaces de hacer un análisis crítico de los puntos débiles y fuertes del proceso de evaluación y sus respectivos instrumentos, de cara a la gestión de las bibliotecas, según su misión académico-social.

La segunda etapa de la investigación se llevó a cabo entre los años 2004 y 2005. En primer lugar, se identificó la legislación y la normativa gubernamental en la materia; paralelamente, se identificó la literatura brasileña y extranjera que podría dar soporte al referente teórico; y por fin, se realizaron las visitas a las tres mayores universidades públicas paulistas (USP, UNESP y UNICAMP), a cuatro de las universidades públicas de Bahía (UFBA, UNEB, UEFS y UESC) y a dos mexicanas (COLMEX y UNAM).

Terminadas las entrevistas de la primera etapa, se buscó analizar el contenido y el proceso de evaluación bajo dos puntos de vista:

- a) Desde los Coordinadores de Curso, en cuanto: 1) a su entendimiento de los enfoques o indicadores de evaluación; 2) a su opinión respecto a la función de la biblioteca en la licenciatura.
- b) Desde los bibliotecarios en cuanto a su opinión: 1) respecto a la validez y adecuación de los indicadores establecidos para evaluar la biblioteca; 2) a propósito de la perspectiva de las Comisiones de Visita respecto los ítems que deben evaluarse; 3) y sobre la función de la biblioteca en relación con el apoyo a las licenciaturas.

La expectativa desarrollada en cuanto a los Coordinadores de Colegiado de Curso se refería a que su entendimiento de los indicadores y criterios del MEC fueran suficientes para identificar la adecuación –o no– de los instrumentos de evaluación, para obtener respuestas que revelasen la contribución de la biblioteca para el rendimiento de los cursos. Además, que fuesen capaces de inducir a los miembros de las Comisiones a profundizar el conocimiento respecto los focos de evaluación.

Ninguna de las dos expectativas referentes a los docentes (Coordinadores de Colegiado y miembros de las Comisiones de Visita) se cumplió y el motivo, como se ha dicho anteriormente, se refiere a la falta de conocimientos específicos sobre la materia. Respecto a los bibliotecarios, la expectativa también fue frustrada, una vez que a ellos les faltó una comprensión más amplia de las potencialidades de la

biblioteca y de los instrumentos evaluativos, así como de las limitaciones que presentaban.

Respecto a la primera etapa de la investigación, los ítems constantes de los instrumentos se restringían a dos grandes aspectos: 1) La descripción de la infraestructura administrativa y técnica da biblioteca (horario de funcionamiento; informatización del acervo; informatización del sistema de consulta; informatización del sistema de préstamo; política de actualización del acervo; participación en redes; equipamientos; personal técnico; salas especiales; videoteca; listado de títulos y número de ejemplares de libros; revistas disponibles; 2) A las bases de datos, hecho que no aclaraba si este último aspecto se refería a servicios bibliotecarios, una vez que estaba comprendido en el apartado Instalaciones Especiales. Se reitera aquí por oportuno que los referidos ítems en si mismos no son de todo impropios, sino que su descripción se presenta demasiado superficial e incompleta en cuanto a su amplitud.

Actualmente, es decir, a partir de la Ley 10.861/04, según se ha comentado respecto al contenido de los Manuales y respectivos anexos, los ítems presentan una descripción más objetiva, por lo tanto, capaces de ofrecer mejores condiciones de representar –no de medir– el papel que juegan las bibliotecas para el rendimiento de los cursos, aunque sin parámetros adecuadamente preestablecidos y con omisión respecto a gestión y servicios.

Las respuestas dadas por los Coordinadores y bibliotecarios a la indagación referente al objeto que despertó mayor interés en las entonces Comisiones de Visita demostraron que su atención se centró, prioritariamente, en los libros y revistas, genéricamente denominados “acervo”. Esto es verdadero y procedente.

En cuanto a los libros, sin embargo, dicho interés no posibilitó las consecuencias deseables, las que podrían ser traducidas en conocer el cuantitativo por asunto, pertinencia de la bibliografía básica por curso, relación cantidad de ejemplares por alumno y por título, actualización y utilización de la colección, obras de referencia existentes (impresas y en CD-ROM), accesibilidad del acervo. Aún en relación

con los libros, no se observó ninguna preocupación en supervisar el registro patrimonial, elemento que comprueba la propiedad de la colección y evita fraudes en la información que deben ser prestadas al Ministerio, como de hecho ocurrió en el ámbito de algunas instituciones privadas. Respecto a este último ítem, los Manuales de 2002 (BRASIL. Ministério da Educação... *Manual de avaliação...* 2002. p. 76-77) presentan indicaciones específicas, según se puede observar a continuación:

“verificar si la totalidad del material bibliográfico [...] se encuentra en la IES debidamente registrado [...]. No deben de ser aceptadas facturas de compra [...] solicitar documentación que compruebe la adquisición de la colección de revistas electrónicas [...]”

En cuanto al Manual de 2006, se presenta totalmente orientado hacia el acervo, como se ha visto anteriormente, elemento que de *per se* no es suficiente para evaluar una biblioteca; y además no incluye ninguna exigencia en cuanto al registro patrimonial.

En cuanto a las revistas, los evaluadores han dado énfasis a los periodos que cubren las colecciones (incluso a la existencia de lagunas), a la cantidad de títulos nacionales y extranjeros, a la actualización de la colección y a su pertinencia al curso. Hoy día, seguramente sería necesario cotejar los títulos existentes en la base de datos SciELO⁸⁵ y en el Portal de Revistas (*Portal de Periódicos*)⁸⁶ de la CAPES, toda vez que las bibliotecas que apoyan las licenciaturas son las mismas que apoyan los cursos de posgrado. Sin embargo, hay dos aspectos que parecen relevantes: 1) Los instrumentos vigentes no aluden a dichas bases de datos; 2) En ellos tampoco se hace referencia a datos de uso de la colección, elemento que retrataría la utilidad u ociosidad de los títulos, elemento básico para la evaluación de los servicios de atención al usuario y para las políticas de selección y adquisición. Con menos énfasis, fueron verificados los espacios físicos y las posibilidades de búsqueda automatizada de la información.

⁸⁵ www.scielo.org

⁸⁶ www.periodicos.capes.gov.br

Concluido el análisis del instrumental y del proceso de evaluación realizado, se estudiaron los indicadores aplicados por MEC, a partir de tres aspectos:

- a) Función de la biblioteca universitaria, a partir de sus concepciones teóricas
- b) Entendimiento de los Coordinadores del significado de cada uno de los ítems
- c) Actuación de los miembros de las Comisiones del MEC durante el proceso de visita.

Según la manera como fue formulada, la entrevista destinada a los bibliotecarios (Apéndice C) no preveía identificar su visión acerca del proceso evaluativo, sino la validez de los indicadores, la visión de las Comisiones respecto los ítems evaluados y la función de la biblioteca en el rendimiento del curso; sin embargo, sus opiniones permitieron percibir el entendimiento que tenían de la evaluación.

Así, considerando la infraestructura técnica y administrativa indicada en dichos instrumentos, a continuación se comentan uno a uno, según fueron recogidos en su día:

- *Horario de funcionamiento* - conviene aclarar, preliminarmente, que no hay un criterio preestablecido y común para el funcionamiento de las bibliotecas de la Universidad Federal de Bahía. El primer análisis, en su momento, puso de relieve que el horario de funcionamiento de una biblioteca universitaria no es una medida simplemente administrativa, según sugirieron las respuestas de los Coordinadores. Al asociarlo al funcionamiento y a las condiciones de la unidad de enseñanza y de la institución, tuvieron en cuenta sólo los aspectos de conserjería y vigilancia. En la práctica, se sabe que si el funcionamiento de la biblioteca está restringido al horario de clases, esto puede constituir un factor de dificultad a los usuarios. Por otra parte, los Manuales de 2002 ya orientaban a los evaluadores a:

“verificar si el horario de funcionamiento de la biblioteca posibilita al alumno a estudiar en su turno de clases o en otros horarios, incluso los sábados, y si hay posibilidad de efectuar reservas por Internet y devoluciones a través de cajas de recogida”. (BRASIL. Ministério da Educação... Manual de avaliação... 2002).

Además de esas cuestiones de orden práctico, el horario de funcionamiento debe estar relacionado con las condiciones del préstamo y de la consulta. Esto significa considerar que en una biblioteca en la que la proporción de ejemplares por alumnos y por título es baja, el horario debe ampliarse con objeto de ofrecer más tiempo de consulta.

Sin embargo, al comparar los distintos instrumentos de la primera etapa con los de la segunda, se puede observar un cambio en la formulación de la cuestión. En la primera etapa, algunas (no todas) Comisiones de Especialistas establecían la cantidad de 1 ejemplar/15 alumnos, como ocurría con los cursos de Administración, o 1 ejemplar de libro de texto/20 alumnos, a ejemplo del curso de Matemáticas, y 1 ejemplar/6 alumnos, para el curso de Periodismo. Ya en la segunda etapa, cuando el instrumento base es un Manual común a todas las titulaciones (aunque, según las necesidades, cada uno añada sus peculiaridades), se encuentra la siguiente definición:

- Al criterio de evaluación “Muy bueno”, a ser atribuido al aspecto “Libros” en cuanto a cantidades existentes, corresponde la existencia de una “proporción de un ejemplar para 10 alumnos matriculados para cualquiera de los títulos indicados por el docente de la asignatura [...]” (BRASIL. Ministério da Educação... Manual de avaliação... 2002. p. 77). De cualquier manera, sea evidenciado que, al igual que en la primera etapa, se desconocen las bases por las cuales se estableció dicho patrón.

- La *Informatización del acervo*, *stricto sensu*, significa la acción de registrar en medio electrónico una determinada colección o conjunto de colecciones. Con ello se puede considerar que el entendimiento de los Coordinadores al respecto fue compatible con la pregunta y con la intención del Ministerio, una vez que las respuestas más frecuentes estaban asociadas a la disponibilidad de determinada obra y al acceso a las bibliografías por medio electrónico. Sin embargo, considerarla solamente por este aspecto puede conllevar dos tipos de reducción:

- Desde el punto de vista de los gestores universitarios, deja de ser significativa, una vez que esto no explica, por ejemplo, el nivel de informatización, es decir, que parte del acervo no se encuentra

automatizado y, por consiguiente, qué porcentaje no está disponible para el usuario; cuál es el porcentaje registrado del acervo activo y procesado de modo tradicional; si están incluidos los registros de las áreas temáticas consideradas prioritarias para las titulaciones (bibliografías básicas); si el *software* adoptado integra las funciones de la biblioteca, hecho que permite la localización inmediata y el *status* de las obras, es decir, si se encuentran en proceso de adquisición, en preparación técnica, ya disponibles para circulación, prestadas, reservadas etc.

- Desde el punto de vista de los usuarios – docentes y estudiantes – impide que utilicen a plena capacidad los recursos existentes, por ejemplo, bibliografía a propósito de determinado tema o temas y la relación de una obra dada con otras áreas temáticas. El desarrollo de dicha habilidad de explotar los recursos informativos resultaría en la calificación de la demanda y, consecuentemente, en la calificación de la oferta, como resultado del propio nivel de exigencia de los usuarios. Aún existe otro aspecto que se debe considerar: el acceso a documentos por tema, tipo de búsqueda poco utilizada por parte del usuario, debido a su complejidad y al hecho de demandar orientación y práctica, actividades que deberían ser estimuladas y promocionadas por el servicio de referencia. Se sabe que usuarios autónomos en el uso de la biblioteca suelen recibir formación específica y son capaces de alcanzar un nivel de autonomía investigadora que les permite ser considerados alfabetizados digitales; un ambiente así concebido constituye lo que en Documentación y en la actual Pedagogía se designa Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI).

Por lo tanto, concebir la informatización del acervo sólo como una posibilidad de conocer la disponibilidad o no de una determinada obra, además de revelar desconocimiento, no justificaría la inversión hecha.

Los dos argumentos anteriores encontraron eco en la UFBA, una vez que:

- a) El nivel de informatización todavía es bajo⁸⁷.

⁸⁷ De los cerca de 185.000 títulos de un acervo de 550.000 volúmenes, informa la Biblioteca Central (2005) que aproximadamente un 60% se encuentra registrado en la base de datos bibliográficos (OPAC) de la

- b) No se conoce con exactitud el porcentaje del acervo no procesado y no catastrado.
- c) El acercamiento a la biblioteca por parte de los investigadores no es relevante, según la opinión de los bibliotecarios (ya que no hay control eficaz respecto al uso de las bibliotecas).
- d) La baja frecuencia de los profesores y del personal del postgrado a las bibliotecas restringe la demanda más bien al préstamo y a la utilización del espacio, factores que no inducen a una calificación de la oferta.
- e) Los bibliotecarios aún carentes de una mejor capacitación para las funciones de referencia, limitan su actuación a las actividades de rutina administrativa y de atención al servicio de préstamo.

Cumple observar que los ítems *c* y *d*, por constituir un problema a aclarar, fueron objeto de una posterior investigación, con vistas a identificar las causas de esa ausencia por parte de los docentes y los investigadores en las bibliotecas de la UFBA (LUBISCO; CALMON, 2004).

- En cuanto a la *informatización del sistema de consulta*, según los bibliotecarios fue considerada sinónimo de informatización del acervo por parte de la mayoría de los Coordinadores, además de ser asociada a la posibilidad de consulta a la base de datos bibliográficos de la UFBA por parte de los miembros de las Comisiones. En el primer caso, se puede considerar que los Coordinadores de Curso en parte tienen razón, ya que la informatización de la consulta se origina desde la informatización del acervo, aunque no se restrinja a ella. Sin embargo, cabe añadir que este proceso comprende la consulta de la existencia, la localización y el acceso a una determinada obra, y no sólo la información sobre su disponibilidad, como han interpretado algunos, algo que entendemos como una función del sistema de préstamo. Entonces, lo que sería necesario entender, respecto a la confirmación de la existencia y localización de una obra dada, es que esta información, en un sistema automatizado, depende del nivel de informatización del acervo, punto focal de la consulta.

Universidad, porcentaje considerado bajo, teniendo en cuenta que el proceso de informatización empezó en 1997.

La informatización de la consulta, en sentido más amplio, supone también número y ubicación de puntos de red racionalmente determinados, según *lay-out* y patrones técnicos específicos, con objeto de ofrecer a los usuarios un acceso fácil y simultáneo a la información y documentos existentes o no en la biblioteca. Supone aún la interactividad del *software*, que debe tener características amigables para garantizar y promocionar el desarrollo de la autonomía del usuario, además de un proceso eficiente y eficaz en la transferencia de la información. El *software* debe también ser capaz de producir datos para la obtención de información útil para la gestión, lo que la ALA designa “productos” de la biblioteca, por ejemplo: proporción de cuestiones de referencia atendidas, con indicación de los temas preferenciales y respectivas cantidades; consulta negativa, es decir, ítems, temas y cantidad no atendidos; obras en circulación, también con indicación de temas preferenciales y cantidades. Este conjunto de información, añadido de otros, tiene por objetivo detectar, según sugieren la ALA (2000) y Lancaster (1996), el grado de satisfacción del usuario y su nivel de desarrollo, a partir de los recursos de la biblioteca, con lo que apoya la toma de decisiones respecto al desarrollo de colecciones, la planificación de los servicios y productos y su evaluación.

Todavía existen otros tres aspectos a considerar en la informatización de la consulta, también íntimamente relacionados con la informatización del acervo:

- Condiciones de acceso a las bases de datos en CD-ROM y *on-line* nacionales y extranjeras, especializadas y de carácter general.
- Posibilidad de participación en servicios cooperativos.
- Posibilidad de participación en redes de servicios.

Conviene destacar que estos aspectos de la informatización de la consulta no fueron abordados en su totalidad ni por los Coordinadores, tampoco por parte de los bibliotecarios, además de no estar presentes en los Instrumentos del Ministerio. En realidad, los referidos Instrumentos sugieren una cierta amplitud de los indicadores, pero no la fomentaron, ni desde un punto de vista conceptual – como la descripción de cada ítem, por ejemplo–, tampoco desde un punto de vista práctico, una vez que las Comisiones de Visitas no parecían estar entrenadas, por

lo que se dedujo, en averiguar los indicadores de la biblioteca, según una amplitud que evidenciara el papel de las bibliotecas para el rendimiento de las titulaciones.

En lo que respecta a la segunda etapa de la investigación, los Manuales de 2002 indican los elementos a considerar para evaluación, según se pone a continuación:

- *“existencia de representación de todo el acervo en el sistema de informatización adoptado, con posibilidad de acceso remoto (en la IES o externamente)*
- *posibilidad de importación y exportación de registros bibliográficos según patrón internacional*
- *informatización del servicio de préstamo, como mínimo de libros, con posibilidad de reserva de material” (BRASIL. Ministério da Educação..., 2002, p. 77).*

Lo que se puede observar en la formulación entonces vigente es una mayor amplitud y objetividad respecto a la “informatización del acervo, de la consulta y del préstamo”, aunque no se haya averiguado el nivel de comprensión de su contenido por parte de los docentes (principalmente los Coordinadores de Colegiados).

- La *Informatización del sistema de préstamo*, pese a ser el servicio más elemental de la biblioteca, ha suscitado, como máximo, más que dudas y incertidumbres, cuestiones terminológicas, y 7 de los 12 Coordinadores la entendieron como sinónimo de informatización del acervo. Según los bibliotecarios, las Comisiones no han revelado ningún interés por el tema.

Conceptualmente, el préstamo automatizado concierne al proceso *on line* que implica cuatro operaciones básicas: 1) consulta de la disponibilidad de determinada obra, 2) posibilidad de facilitarla al usuario en un tiempo prefijado; 3) la entrega propiamente dicha; 4) reserva. Pero un aspecto que el usuario debería conocer respecto a la relación préstamo/informatización del acervo es el hecho de que si una obra no consta en el catálogo informatizado (OPAC), no significa que no exista en la biblioteca, puesto que, en el caso de UFBA, puede aún estar

indizado en catálogo de fichas. Por otra parte, en caso de que la obra conste en uno de los catálogos pero no esté disponible para el préstamo, puede ser solicitada para su consulta, es decir, para su utilización *in loco*.

- El ítem *Política de actualización del acervo*, aunque comprendida de modo bastante diversificado entre los Coordinadores, ha suscitado visiones convergentes según las preocupaciones de los docentes: el acervo, elemento central de la biblioteca universitaria.

Conviene aclarar que, a pesar de las posibilidades tecnológicas actuales de acceder a información y documentos a distancia, la biblioteca universitaria no prescinde de contar, mantener y desarrollar colecciones residentes fuertes. Tarapanoff, Klaes e Cormier (1998) hacen prospecciones plausibles respecto al uso de las bibliotecas virtuales en universidades, en vez de las tradicionales; pero no desconocen que siempre habrá, en algún lugar, una biblioteca –a ejemplo de una *main library*– que será la que centralice las colecciones físicas que se ofrecerán en formato digital o por otros servicios cooperativos. No es difícil vislumbrar, sin embargo, que una iniciativa de esa naturaleza y envergadura conlleva altas inversiones y una decisión política fuerte, en el ámbito gubernamental e institucional.

La política de desarrollo de colecciones, esta sí, resultaría de un proceso más amplio, no abordado ni por las Comisiones, ni por los Coordinadores, tampoco por los bibliotecarios, durante la primera etapa. Caracterizada por la asociación de un conjunto de principios, criterios y normas, la política de desarrollo de colecciones orienta la planificación y la ejecución a) de la selección y de la adquisición bibliográficas, a través de las modalidades de compra, donación y canje; b) del expurgo de la colección; c) de la evaluación, tanto de contenido como de uso; y d) de la conservación de los materiales en cuanto a su integridad física.

En los Manuales referentes a la segunda etapa de la investigación, el indicador Acervo, en lo que a los aspectos enfocados respecta –Revistas, Informatización, Bases de datos, Multimedia, Periódicos y revistas, Política de adquisición,

expansión y actualización– ofrece, bajo los Criterios de Evaluación (Muy Buena, Regular, Muy Débil) descripciones más amplias y más consistentes, si se las compara a los instrumentos de la primera etapa. (BRASIL. Ministério da Educação..., 2002, p. 78-79).

Para ello, la “política de actualización” adoptada por MEC debería estar al lado de otros elementos importantes de la “política de desarrollo de colecciones”, como por ejemplo de la cantidad de acervo, que debe definirse con arreglo a las características de la titulación, la necesidad de títulos por asignatura, de ejemplares por título y por alumno; los tipos de material, los idiomas, la edad de la colección, entre otros. En la proposición del MEC, “actualización” debería también incluir criterios referentes a:

- a) Incorporación de nuevas ediciones y de nuevos títulos de libros.
- b) Mantenimiento de las colecciones corrientes de revistas y de otras publicaciones seriadas.
- c) Distribución de recursos según las peculiaridades de la titulación, como en el caso de Letras y Derecho, cuya herramienta de trabajo es el libro.
- d) Firma de convenios con redes cooperativas y de servicios.

Sin embargo, se puede inferir, a partir de las respuestas de los dos grupos de informadores y por la falta de cuestionamientos por parte de los miembros de las Comisiones de Visita, que el ítem no fue abordado con la amplitud anteriormente indicada, una vez que los comentarios hechos por los Coordinadores estaban asociados más bien a cuestiones puntuales que a la “actualización”, como uno de los criterios del proceso de selección y adquisición bibliográfica.

- Otro ítem abordado -*Participación en redes*- entendido por la mayoría de los informadores como la conexión a otras bibliotecas/bases/redes, ha revelado una cierta familiaridad con el lenguaje diseminado en la era de Internet. Cabe señalar, sin embargo, que ellos no han especificado los tipos de red –cooperativas, de servicio o de investigación– aunque la expresión “participación en redes” la hayan asociado a servicios avanzados, optimizados, en fin, a un tipo de recurso que promociona la puesta al día y el acceso a información especializada.

Distinguir la función de estas redes –servicio o investigación– en un proceso de evaluación revelaría un conocimiento de los beneficios de cada una de ellas, respectivamente para el procesamiento del acervo y para la atención al usuario. El conocimiento de estas ventajas ampliaría las posibilidades de explotación de los recursos informativos, con lo cual mejoraría sensiblemente la calidad de la oferta. Como consecuencia, a medio y largo plazo, habría también una mejora de la demanda, que ayudaría a crear un ciclo permanente de influencia recíproca.

El ítem *equipamientos* fue relacionado prioritariamente con ordenadores, accesorios y las aulas de informática, según la opinión de 7 de los 12 Coordinadores, y de 5 de las 13 Comisiones, según los bibliotecarios entrevistados. También fue asociado, con una menor frecuencia a equipamientos audiovisuales, a condiciones generales de funcionamiento, es decir, mobiliario, salón de lectura, sistema de catálogos, codificación y ordenamiento del acervo, además de ordenadores. Solamente uno de los Coordinadores de Colegiado asoció el ítem a todos los recursos de informática disponibles, no sólo aquellos ubicados en la unidad de enseñanza, sino también en el Centro de Procesamiento de Datos de la Universidad, en la Biblioteca Central, en el centro de investigación de su respectiva unidad, hecho que sugiere la idea de compartir recursos.

En cuanto al ítem *personal técnico*, según la formulación constante en los instrumentos de la primera etapa, sería autoexplicativo, y no hay margen de dudas respecto a su intención. Sin embargo, merece la pena señalar que 9 Coordinadores lo han asociado al “bibliotecario y personal de apoyo”, lo que quiere decir que no hubo una diferenciación, a su juicio, entre técnicos (bibliotecarios) y auxiliares (apoyo). Las otras respuestas registradas presentan pocas variaciones relativamente a las 9 ya citadas: Una se refiere a todo el personal que actúa en la biblioteca, excepto el bibliotecario; otra tiene en cuenta solamente el bibliotecario; otra lo asocia, más que al bibliotecario y al auxiliar, a otros profesionales, como por ejemplo restauradores y especialistas en atención al cliente (*sic*).

La opinión de los docentes respecto al ítem “personal técnico”, desprovista de una caracterización por función, puede estar asociada a tres cuestiones: 1) a su ya citado desconocimiento de las especificidades de las bibliotecas; 2) a la poca diferencia que establecen entre los técnicos (bibliotecarios) y los auxiliares (apoyo), tanto en habilidades, como en actitudes para el desarrollo de sus respectivas funciones en el trabajo; 3) a una cuestión cultural reinante en la academia, en la cual los recursos humanos pertenecen a dos categorías funcionales: docentes y técnico-administrativos, siendo los últimos, en general, vistos indistintamente como apoyo. La posibilidad de que esta suposición esté correcta lleva, por cierto, a la necesidad a) de una mejor capacitación de los recursos humanos, b) de una planificación que garantice un nuevo tamaño de los equipos y la nueva distribución del personal de biblioteca, c) de una mejor definición de funciones y atribuciones y d) de una mayor implicación de los docentes con la biblioteca; e) de acceso a la progresión funcional y a otros beneficios por titulación, restringidos a los docentes.

Merece la pena señalar al respecto la situación encontrada en El Colegio de México, durante el trabajo de campo (2005), en el que los bibliotecarios disfrutaban del mismo nivel funcional que los docentes e investigadores. En este contexto, no sorprende el hecho de que el curso de Maestría en Bibliotecología de dicha institución esté adscrito a su biblioteca, la Biblioteca Daniel Cosío Villegas⁸⁸.

Sería de esperar, en un ámbito académico, que las preocupaciones tanto por parte de las Comisiones, como de los Coordinadores o de los propios bibliotecarios, se centraran en la capacitación del personal y el tamaño de los equipos, los cuales asociaban incluso a la relación auxiliar/bibliotecario, con vistas a demostrar las condiciones de funcionamiento y de rendimiento de la biblioteca. Antes bien, el ítem no suscitó interés, hecho que puede llevar a la conclusión de que las funciones del personal técnico (bibliotecarios) y del personal administrativo (apoyo), a ejemplo de otros puntos evaluados, tampoco estaban suficientemente definidos.

⁸⁸ <http://biblio.colmex.mx>

Tratada en la literatura nacional desde la década de los sesenta, la capacitación de los bibliotecarios merece realce, al tener en cuenta que disponer de personal capacitado y motivado es una condición para el funcionamiento armónico y la dinamización de cualquier organización. Premisa constante en la Teoría de la Administración desde la Escuela de las Relaciones Humanas, de Elton Mayo y Kurt Lewin (CHIAVENATO, 1994, p. 24), esta concepción acerca del papel de los recursos humanos viene tomando cuerpo, hasta el punto que su efectiva interacción e integración en el ambiente organizacional va a transformarles en elementos integrantes de lo que hoy se designa el capital intelectual de la organización, es decir, la sinergia resultante del capital humano y del capital estructural⁸⁹ (EDVINSSON; MALONE, 1998, p. 2).

En cuanto a las *aulas especiales*, 8 Coordinadores las han entendido como salones de lectura y estudio bien en grupo, bien individual. De ellos, 5 han añadido aún el destino para uso de equipos electrónicos y audiovisuales; 1 consideró también la posibilidad de sala para minusválidos; 1 se refirió a todas las instalaciones de la unidad; 1 se refirió no a salas, sino a espacios individualizados; 1 las asoció exclusivamente al uso de equipos electrónicos. Según la observación de los bibliotecarios, el ítem no suscitó ningún interés por parte de las Comisiones, excepto para 1 de los miembros que quiso conocer el aula de informática.

Según los bibliotecarios, 10 de las 13 Comisiones se restringieron a los aspectos constantes en los instrumentos de evaluación –salas de lectura individual y de grupo– aunque el ítem haya sido analizado sin apoyo de ningún patrón⁹⁰. Es verdad que la inexistencia de patrones brasileños podría llevar a la adopción de patrones extranjeros y, aunque no fuera una solución ideal, serviría como punto de partida para una evaluación consistente, con lo cual se evitaría la utilización de medidas aleatorias. Atribuir a la sala de lectura individual y para grupo una

⁸⁹ Capital humano: competencias individuales, actitudes, agilidad intelectual; capital estructural: relaciones con los clientes, innovaciones, procesos y prácticas de la organización, además de todos los ítems que resultarán de impacto en el futuro.

⁹⁰ Como ejemplo del “metro cuadrado por alumno de licenciatura” (con variaciones, de un país a otro, de un 10 al 40% del total de alumnos matriculados) o de “asiento por alumnos (con variaciones también de 1 asiento por cada 3 a 10 alumnos a tiempo parcial) (CARVALHO, 1981, p. 29-34).

clasificación “satisfactorio” o “insatisfactorio” –sólo en base a la observación a propósito de satisfacer o no a la demanda– no revela la relación del ítem con las características de la titulación, con la cantidad de alumnos y de acervo disponible para la circulación (ejemplares por alumno), con la inserción de la biblioteca en la unidad de enseñanza. Eso porque, según la argumentación anteriormente presentada, una evaluación que no cuenta con parámetros objetivos remite a observaciones y conclusiones subjetivas.

Los Manuales vigentes actualmente tampoco ofrecen alguna propuesta de relación alumno/asiento, aunque aludan, en cuanto a los criterios de evaluación, que el concepto “Muy Bueno” se refiere al hecho de haber por lo menos “una instalación para estudio individual para cada titulación”, mientras que para los estudios de grupo, el mismo concepto se refiere, como mínimo, a “dos salas para cada titulación ofrecida por la IES” (BRASIL. Ministerio da Educação..., 2002, p. 76). Una vez más, se observa la falta de patrones específicos.

Acerca del ítem *Videoteca*, 10 de los 12 Coordinadores entrevistados lo han asociado a la colección de vídeos existentes. De ellos, 1 concibió necesario conocer el nivel de informatización de la colección y 1, la existencia o no de la colección; 1 consideró que se refiere a un servicio ofrecido por la biblioteca para promover el alquiler de videos en vez de coleccionarlos. Los informadores pertenecientes al grupo bibliotecario no han comentado nada, porque el ítem no despertó ninguna curiosidad por parte de 5 de los miembros de las Comisiones; el interés revelado por los otros miembros se refirió simplemente a ver el acervo existente.

Desde luego, una videoteca se constituye en una de las colecciones de “materiales especiales” –actualmente denominada *mediateca* – y requiere, a ejemplo de lo que ocurre con los libros y artículos de revistas, un procesamiento técnico de sus piezas que facilite su almacenamiento, así como su recuperación. Según sus características, este tipo de material supone la existencia de equipos propios para su utilización, además de condiciones especiales de

almacenamiento. Como los demás, este ítem fue tratado de forma aislada, lo que no pasaría si estuviera incluido en el ítem “política de desarrollo de colecciones”.

El ítem *Títulos de revistas disponibles*, según 8 Coordinadores, corresponde a lo que existe para consulta, 1 de ellos lo asoció a la suficiencia o no, a ser título corriente o no; 2 lo asociaron a los principales títulos de interés para la titulación; 1 lo asoció a las revistas existentes bajo suscripción (corrientes). A juicio de los bibliotecarios, las Comisiones lo han entendido del mismo modo que los Coordinadores: títulos corrientes nacionales y extranjeros, títulos relevantes para el área, lagunas en las colecciones. A excepción de la titulación de Medicina (según opinión del Coordinador del respectivo Colegiado), los alumnos de licenciatura no suelen consultar revistas, principalmente las extranjeras, a causa de la barrera lingüística. De este modo, es posible suponer que el ítem “títulos de revistas disponibles” suscita la atención de las Comisiones de Visita por dos principales razones: a) dichas Comisiones están integradas por profesores doctores e investigadores; b) la biblioteca que apoya las licenciaturas es la misma destinada al posgrado.

En cuanto a los *títulos de libros y cantidad de ejemplares*, 7 Coordinadores lo han asociado a la obra y al número de ejemplares disponibles. De ellos 3 se refirieron a la atención (o no) a la demanda; 2 aludieron a la cantidad de alumnos por ejemplar; 1 manifestó lo que existe y está disponible para uso; 1 consideró que constituyen los títulos de la colección general. Según los bibliotecarios, el interés de las Comisiones coincidió con el de los Coordinadores de Colegiado, añadido de la observación de las estanterías de libros y de revistas.

Por otra parte, los Manuales del 2002, aunque no demuestren ninguna base teórico-metodológica, establecen un patrón para las bibliografías básicas de las distintas asignaturas, como se puede comprobar a continuación a través de lo que corresponden los conceptos:

“Muy débil – cuando no tienen en cuenta los programas de las asignaturas, cuando no existe cantidad suficiente (en la proporción de un ejemplar para más de 20 alumnos matriculados

en el curso, para por lo menos dos títulos seleccionados por el docente de la asignatura) y no se encuentran al día.

Regular – cuando tienen en cuenta parcialmente los programas de las asignaturas, cuando la cantidad es razonable (en la proporción de un ejemplar para más de 10 hasta 20 alumnos matriculados en el curso, para por lo menos dos títulos seleccionados por el docente de la asignatura) y se encuentran parcialmente al día.

Muy bueno – cuando tienen en cuenta los programas de las asignaturas, cuando existe cantidad suficiente (en la proporción de un ejemplar para hasta 10 alumnos matriculados en la titulación, para por lo menos dos títulos seleccionados por el docente de la asignatura) y se encuentran al día.” (BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. DAES. 2002).

Los dos ítems analizados anteriormente –revistas y libros– presentan *a priori* una cuestión de orden práctico: identificación del material bibliográfico existente, de cara a lo que determinan los instrumentos de cada Comisión de Especialistas. Aunque se tenga en cuenta que los docentes y el personal de posgrado, según ya se ha registrado anteriormente, poco frecuentan las bibliotecas de UFBA, las colecciones de revistas son fundamentales para ellos, de modo que debe haber una *core collection* en la Institución. En cuanto a los libros, asociados directamente a las licenciaturas, la biblioteca universitaria no puede prescindir de colecciones residentes, principalmente en lo que se refiere a las bibliografías básicas de las diferentes titulaciones. Sin embargo, desde el punto de vista de la planificación institucional y de la gestión de las bibliotecas, hay que poner de relieve otros aspectos:

- En cuanto a la planificación institucional esta debe enfocar la cuestión de los costes y de los recursos destinados al acervo, principalmente en lo que respecta a su adquisición por compra. A la SESu le competían las inversiones asignadas para los libros, mientras a CAPES le tocaba las revistas (como aún ocurre actualmente). Sin pretender determinar a quién corresponde el mérito de la suficiencia o no de estos recursos, ni qué problemas rodean su aplicación, ni si la colección está completa o tiene lagunas, ni las posibles causas de ello, conviene señalar que las Comisiones de Especialistas, en lo que respecta al análisis del ítem “revistas”, deberían requerir una evaluación de las colecciones existentes (su pertinencia, su actualización, la cantidad de títulos representativos por

área, sus lagunas y estudio de uso); además, hoy día, deberían tenerse en cuenta los títulos seleccionados para la base de datos SciELO y el uso del propio *Portal de Periódicos* de CAPES, objeto de altas inversiones financieras del Gobierno. Los datos estadísticos disponibles, relativos a su uso, añadidos de la observación, revelan que gran parte de las colecciones de revistas de UFBA no están utilizadas, hecho que conlleva: por parte de los docentes, la pérdida de oportunidad de ponerse al día, y por parte de la Universidad, el despilfarro del dinero público, además de la cancelación del acceso al referido *Portal*, iniciativa anunciada por CAPES, caso de que se dé un bajo índice de su utilización.

- En cuanto a la gestión de las bibliotecas, además de la propuesta de un estudio sobre las revistas (de cara a una adquisición más eficiente), otro punto a averiguar por las Comisiones de Especialistas sería la manera de promocionar el uso de dichas revistas, es decir, cómo se hace la disseminación de la información, razón de todas las inversiones hechas en una biblioteca y, paradójicamente, uno de los problemas más cruciales de UFBA.

Este *statu quo* remite a las formulaciones de Lancaster (1996) y de la ALA (2000) a propósito de evaluación de bibliotecas: a) conocer la opinión del usuario, su grado de satisfacción; b) acompañar su rendimiento como medida para evaluar el impacto (*outcomes*) que la biblioteca, su acervo, sus servicios, ejercen sobre él; c) conocer también el nivel de eficiencia de la biblioteca, a partir de las demandas atendidas. Aunque la proposición relativa al impacto (*outcomes*) sea de difícil ejecución, debe de estar en el horizonte de una investigación institucional.

Enmarcada también en el aspecto “gestión de las bibliotecas”, la situación de los libros de cara a las revistas es diferente: hay una demanda real, objetiva y predeterminada en el ámbito de las licenciaturas que se produce en una escala de diversos problemas, a ejemplo: (des)actualización de las bibliografías básicas, poca cantidad de ejemplares por título y por alumno, mucho tiempo transcurrido entre la solicitud de compra de determinado título y su ingreso en circulación, sólo por citar los puntos más impactantes en el rendimiento de la biblioteca. Estos

ítems, analizados por INEP bajo los enfoques aquí propuestos –planificación institucional y gestión de las bibliotecas– ofrecerían una dimensión más realista de la situación vigente.

En cuanto a los instrumentos empleados en la primera etapa, la cantidad de libros estaba determinada bajo el concepto “Muy Bueno”, “cuando atienden a los programas de las asignaturas, [cuando] hay cantidad suficiente (en la proporción de uno ejemplar hacia 10 alumnos matriculados en el curso)” (BRASIL. Ministério da Educação..., 2002, p. 77), como se ha dicho anteriormente. De hecho, aunque haya una tentativa de cuantificar el número de ejemplares por alumno, lo que se observa es que se trataba de una medida aleatoria, pues estaba destinada a todos los cursos, pese a las diferencias de demanda bibliográfica entre ellos. Por su parte, en los Manuales de 2002 se aborda de manera superficial qué debería constituir los patrones, aunque no se haya encontrado la base teórico-metodológica en la que se fundamentaban.

El décimo tercero y último ítem –*Calidad de la catalogación*– a juicio de 4 de los Coordinadores de Colegiado, correspondió al fácil acceso a la consulta; para 3, no tuvo ningún significado; 1 lo consideró sinónimo de referencia bibliográfica y 1, sinónimo de clasificación; 1 lo asoció al tipo de catalogación (sin dejar claro qué significaba); 1, a la calidad del acervo según los programas del curso y 1, a la ordenación por autor, título y asunto. Conceptualmente, la formulación del ítem se refería a las condiciones técnicas de descripción del acervo, con vistas a la consistencia de los catálogos, bien sea en fichas o en formato electrónico (OPAC). Así, la relevancia para dicho ítem resulta de su significado para a accesibilidad de la información y de los documentos, ya que la función de los catálogos es exactamente “localizar” una determinada obra. Fácil suponer, por lo tanto, la importancia de averiguar la “calidad de la catalogación” –aquí denominada consistencia– pues esta es la actividad técnica que, al describir un documento y su contenido, determina los medios de acceso y recuperación, preferentemente mediante normas y patrones internacionales.

Los resultados de la primera etapa, referentes al entendimiento del ítem “calidad de la catalogación”, por parte de los Coordinadores de Curso –ningún significado (3 casos), significados equivocados (4 casos) y visión reducida del ítem (5 casos)– pueden ser considerados comprensibles una vez que tiene su origen en los docentes, quienes no conocen las funciones, las características y las técnicas de catalogación; además, se trata de un resultado comprometedor al revelar aspectos fundamentales respecto al papel y al funcionamiento de la biblioteca.

Lo mismo se puede decir de los miembros de las Comisiones de Evaluación los cuales, según la información aportada por los bibliotecarios, no han formulado ninguna pregunta al respecto, pese a la existencia de aspectos que deberían observarse, teniendo en cuenta la evaluación, a ejemplo del código adoptado para la catalogación del acervo (*Código de catalogación angloamericano*, 1ª edición - CCAA1, CCAA2 o “Otros”).

En cuanto a los instrumentos analizados en la segunda etapa de la investigación, como se viene observando en todos los aspectos, se presentan más amplios, aunque, conforme se puede constatar a continuación, en el cuadro de definiciones del ítem “*Funcionamiento*” (BRASIL. Ministério da Educação..., 2002, p. 75):

“existencia de catálogos disponibles al público, independientemente de su forma (informatizada o en fichas), que permita la consulta, como mínimo, por autor, título y materia [...] el procesamiento debe de adoptar instrumento-patrón para la descripción: código de catalogación CCAAs + un sistema patrón de clasificación bibliográfica (CDD, CDU u otro); todos los documentos [deben de estar] preparados con etiquetas [...] y disponibles para el préstamo, según la política de la institución”

El hecho de que los instrumentos de la primera etapa aludan a distintas ediciones del CCAA puede sugerir que las Comisiones de MEC deberían saber el motivo de la presencia de alternativas en cuanto al código de catalogación, una vez que la selección de un o otro indica: a) si la biblioteca posee las condiciones o no de describir sus registros en MARC21 y, con esto, participan en redes de catalogación cooperativa; b) que la adopción del MARC (y la consecuente

posibilidad de compartir la catalogación, como criterio técnico) actúa principalmente en cuatro direcciones: 1ª, estandarización internacional, que permita la importación de registros con calidad; 2ª, racionalización y agilización del trabajo de proceso técnico; 3º, reconocimiento de la fiabilidad y fortalecimiento de las bases cooperativas nacionales (a ejemplo de la Biblioteca Nacional brasileña y la *Fundação Getúlio Vargas*) e incluso internacionales - como la *Library of Congress*, en los Estados Unidos; 4º, fomento del Control Bibliográfico Universal.

A partir del listado anterior expuesto de 13 ítems, se ha buscado también conocer la opinión de los Coordinadores de Colegiado acerca de la representatividad que dichos ítems ofrecen para demostrar el papel que juega la biblioteca en el rendimiento del curso. De los 12 docentes informadores, 6 los han considerado representativos, también el mismo número de bibliotecarios los han considerado insuficientes.

A continuación, se pretendió conocer si habría de eliminarse alguno de los ítems del listado, al que 9 de los 12 Coordinadores respondieron que no excluirían ninguno, hecho que coincidió con la opinión de 8 de los 10 bibliotecarios.

Respecto a la posibilidad de inclusión de nuevos ítems, 10 de los 12 Coordinadores de Curso añadirían otros puntos para evaluar, tales como estadísticas de la atención al usuario, contribución de los docentes en la selección bibliográfica y en el incentivo al uso de la biblioteca, divulgación del acervo y de los servicios, interacción con el modelo pedagógico del curso, capacitación del personal. En cuanto a los bibliotecarios, 9 de los 10 también incluirían nuevos, o sea: motivo del uso de la biblioteca; actualización del acervo y política de expurgo (ítem ya considerado bajo la denominación “política de actualización de acervo”); funcionamiento de los servicios, estadística, condiciones financieras, capacitación de personal, cantidad de personal y respectivo horario de actuación, proceso de adquisición, medios de demostrar la realidad de la biblioteca, aspectos que, de un lado, revelan problemas puntuales, de otro sugieren una cierta expansión a los instrumentos del MEC.

En un primer vistazo, lo que se observó respecto a la representatividad o no de los referidos ítems fue que el mismo número de Coordinadores (6) y de bibliotecarios (6) presentó opiniones opuestas. Este hecho, aunque sea resultado de la diferencia de formación entre los docentes y los bibliotecarios, también puede denotar un desequilibrio de fuerzas, poca interacción entre docentes y técnicos, visiones dispares del mismo objeto, por lo que sería necesaria una convergencia y consenso hacia la búsqueda de resultados exitosos.

Los ítems a añadir por parte de los docentes correspondieron a carencias de las bibliotecas de UFBA, las cuales se pueden interpretar y resumir como se ve a continuación:

- a) Poca participación de los docentes en la planificación de los servicios de la biblioteca.
- b) Poca divulgación del acervo, de otros recursos informativos y de los servicios existentes.
- c) Necesidad de una participación de la biblioteca en la planificación pedagógica, para enterarse de los métodos de enseñanza y así tener condiciones para ofrecer un mejor soporte al curso.
- d) Necesidad de una mejor capacitación del personal de biblioteca, para ofrecer servicios de calidad y pertinentes a las demandas.

Del mismo modo, las sugerencias de los bibliotecarios también revelan antiguas carencias de las bibliotecas:

- a) Falta de políticas para actualización del acervo y para el expurgo⁹¹.
- b) Condiciones desfavorables para el funcionamiento de los servicios.
- c) Inexistencia de información sistemática y consistente respecto al funcionamiento de las bibliotecas, a través de datos estadísticos y otras informaciones de carácter gerencial, con vistas a una mejor planificación y evaluación.
- d) Recursos financieros exclusivamente pendientes de los aportes presupuestarios del Gobierno Federal.

⁹¹ El Sistema de Bibliotecas de la UFBA cuenta con un documento orientativo para el expurgo: CARVALHO, G.S.S. de; RIBEIRO, M das G. M.; VIEIRA, S.C. *Política de descarte e/ou retirada de documentos das coleções das bibliotecas da UFBA*. Salvador, 1995.

- e) Necesidad de actualización y capacitación del personal y revisión de las condiciones de trabajo (dimensión de los grupos y del horario).
- f) Proceso de adquisición excesivamente laborioso para las bibliotecas, demasiado lento e ineficaz para los usuarios, como resultado de las frágiles condiciones técnicas y de los exiguos plazos establecidos por MEC.
- g) Inexistencia de datos e información gerencial que revelen la verdadera situación de las bibliotecas y, así, puedan apoyar su gestión.

Otras dos cuestiones presentadas a los docentes tenían como objetivo saber su opinión respecto al “ser” y “deber ser” de la biblioteca, es decir, cuáles son los aspectos en los cuales la biblioteca tiene y debería tener relación con el rendimiento del curso. Con distintas formulaciones, la opinión de los 12 informadores puede ser traducida por “uso del acervo a través del préstamo y consulta” como interfaz biblioteca/curso. Dicha unanimidad revela, de un lado, una realidad coherente con la función de la biblioteca universitaria, cuyo papel está centrado y desarrollado a partir del acervo; de otro, se revela reduccionista, en la medida que restringe su actuación al préstamo y a la consulta, en detrimento de otros servicios y recursos informativos útiles y necesarios a la enseñanza y al desarrollo de la autonomía del usuario, cuando éste busca soluciones para sus problemas y necesidades de información. Hay que recordar que, paralelamente a los recursos tradicionales, cada vez más los referidos servicios y recursos se presentan según los cánones de una pedagogía desarrollada para operar en ambiente electrónico.

Al igual que los docentes, los bibliotecarios fueron casi unánimes (9 de 10) respecto al “ser” de la biblioteca, al indicar explícitamente el préstamo; y aunque uno de ellos se haya referido a la adquisición, ésta puede ser entendida como un requisito del primero (préstamo). De esos 9 informadores citados, 3 han incluido también la consulta *in situ*; y de ellos solamente uno ha extrapolado a otros servicios como la normalización de Trabajos de Fin de Carrera y la formación de los nuevos estudiantes como funciones de la biblioteca.

Al ser preguntados a propósito del “deber ser” de la biblioteca, ambos los grupos de informadores han demostrado su visión ideal. Desde el punto de vista de los docentes, sus respuestas se refieren básicamente a cuatro aspectos: 1) mayor implicación del profesor; 2) participación del bibliotecario en las instancias colegiadas de la unidad y funcionamiento de la Comisión de Biblioteca, para garantizar la interacción de los dos segmentos en la planificación académica; 3) diseminación anticipada de las bibliografías y disponibilidad de otros materiales complementarios para la formación académica; 4) eficiencia del personal para garantizar calidad del servicio de préstamo.

Desde el punto de vista de los bibliotecarios, sus respuestas pueden resumirse también en cuatro necesidades principales: 1) mayor implicación del profesor; 2) capacitación de los bibliotecarios en los servicios de referencia; 3) puesta al día del acervo; 4) mejor informatización de la biblioteca.

Dichas proposiciones se han originado desde problemas considerados crónicos, principalmente para algunas de las bibliotecas seleccionadas: 1) bajo índice de uso de la biblioteca por parte del profesor, por considerarla poco actualizada; 2) sistema de préstamo manual; 3) poca calidad en la atención al público; 4) demasiado tiempo para el proceso de reserva de libro, plazo este que puede llegar hasta a los seis meses. Este último está asociado no sólo al nivel de informatización y la calificación del personal, sino a la reducida cantidad de ejemplares por título y por alumno; al horario de funcionamiento de la biblioteca; a la baja capacidad de ocupación simultánea (cantidad de asientos), todo esto para recordar algunos de los puntos tratados, en su momento, cuando se abordó el análisis relacional de los indicadores.

Merece realzar la coincidencia de opiniones de los dos grupos de informadores respecto a la necesidad de una mayor participación del docente y del bibliotecario, respectivamente, en la vida de la biblioteca y en las instancias colegiadas de la unidad de enseñanza. Dicha participación, a nuestro juicio, constituye el punto clave para la promoción del desarrollo de la biblioteca, principalmente si se considera la convicción de cada grupo a propósito de la importancia de una fuerte

inversión volcada en la eficiencia y la eficacia del servicio. Ésta convergencia de visiones por parte de los docentes y técnicos parece traducir una de las creencias de Isnaia Santana acerca de los destinos de la biblioteca universitaria, su planificación y la aportación de recursos según los objetivos académicos: “la biblioteca es tema de profesor”, es decir, su planificación, su gestión y su desarrollo no se pueden restringir a la exclusiva responsabilidad de los bibliotecarios y no pueden prescindir de la participación de los docentes. El aislamiento de la biblioteca en la Universidad Federal de Bahía es una tradición observada a lo largo del tiempo (así como en otras universidades brasileñas), aunque se debe registrar una tentativa de su inserción en un gran proyecto institucional, en el mandato universitario empezada en 2002. Dicha intención, en los primeros dos años, no garantizó a las bibliotecas un avance significativo. Sin embargo, como se ha dicho anteriormente, en marzo de 2006 el Consejo Superior aprobó la institucionalización del Sistema de Bibliotecas según la propuesta elaborada en 2002.

La presencia en el seno de los consejos superiores de la institución de bibliotecarios con cargos directivos –fundamentada en los principios de la planificación global e integrada, en la que cada parte es elemento integrante del todo- serviría para concretar una reivindicación del citado colectivo profesional, apuntada ya en los años setenta por María Luisa Monteiro da Cunha, en los ochenta por el PNBu y por la Biblioteca Central de la Universidad Federal de Bahía, en los noventa. Gelfand (1968, p. 146) es todavía más exigente cuando señala la relevancia de esta interacción, al considerar primordial la responsabilidad directa de la comunidad universitaria, representada por el rector, por el bibliotecario dirigente y por el gobierno, con vistas a la efectividad de la biblioteca.

Conviene poner de relieve que los docentes han colaborado con aportaciones objetivas, útiles y pertinentes, lo que confirma la advertencia de los dos grupos de informadores relativa a la necesidad de una mayor participación del profesor en la vida de la biblioteca. Por otra parte, queda patente que el docente es consciente de su papel, en esta frase de uno de ellos “Quien conoce la titulación es el

colegiado". Además, la interacción idealizada entre el docente y el bibliotecario, en el plan personal, y el colegiado y la biblioteca, en el institucional, ampliaría seguramente el conocimiento por parte de la universidad de las especificidades de la biblioteca y, en esta, se mejoraría la percepción de las demandas reales y potenciales de la titulación respectiva.

Todos⁹² parten de una base que es inexistente en nuestros/s país/es: la práctica de una estadística regular y normalizada.

Marcela Fushimi

[...] actualmente nuestra profesión no puede definirse solamente como intermediaria entre los usuarios y la información, máxime cuando gran número de aplicaciones estás pensadas para el usuario final. Tener esta visión tan estrecha [...] nos llevará más temprano que tarde a un callejón sin salida. Tenemos que plantearnos una concepción más amplia, y también una formación más variada, en la que además de asumir la recuperación de la información, estemos obligados a conocer y desarrollar nuevas herramientas. Entre éstas las técnicas cuantitativas ocupan un lugar importante.

Moya Anegón, López Gijón y García Caro

⁹² La autora se refiere a los estándares de la ACRL/ALA, de REBIUN y de las bibliotecas universitarias chilenas, todos citados en este estudio.

5. LA EVALUACIÓN DE LAS BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN LOS PAÍSES IBEROAMERICANOS

En este capítulo se tratan los sistemas de evaluación de las bibliotecas universitarias iberoamericanas. El modelo de referencia lo encontramos en España, más concretamente, en la propuesta de REBIUN.

El primer apartado enfoca la evaluación en las bibliotecas iberoamericanas, a través de una breve revisión de la literatura especializada, basada principalmente en las ponencias del Simposio Electrónico sobre Evaluación y Calidad en Bibliotecas, realizado por iniciativa de la Sociedad Argentina de Información en 2002. La justificación para esta elección se debe a la gran acogida que tuvo: contó con más de 450 participantes de América Latina, entre bibliotecarios y docentes. La primera semana se dedicó a bibliotecas universitarias; con estos elementos se obtuvo un panorama bastante fiel de la situación en la región, incluso de las similitudes de los problemas propios con los de Brasil. La lista de discusión del Simposio, herramienta usada como pleno del evento, posibilitó no sólo el intercambio de opiniones entre colegas, sino una visión actual del quehacer bibliotecario, las inquietudes, los problemas y las soluciones planteadas. De esta manera, se presenta un panorama de los sistemas de evaluación encontrados, las similitudes y las aportaciones en relación con la realidad de las bibliotecas universitarias brasileñas.

En el segundo apartado se explican los criterios de selección de los países y sus respectivas universidades (aquí también llamadas Instituciones de Educación Superior o simplemente IES). Luego, se comenta la encuesta aplicada, empezando por los dos modelos utilizados y las condiciones de aplicación.

Por lo que se refiere al análisis de los resultados de estos cuestionarios, se muestra en el tercer apartado, en el que se comenta el contenido de las preguntas

y se analizan las respuestas de las dieciséis bibliotecas cabeceras de sistema que contestaron.

5.1. SISTEMAS DE EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN IBEROAMÉRICA: UN ESTUDIO COMPARATIVO

La representación de Iberoamérica, según la planificación de la presente investigación, estaría formada por siete países y treinta y una bibliotecas (de las cuales, catorce serían de Brasil). España sería el referente a través de los indicadores de rendimiento de REBIUN (CONFERENCIA DE RECTORES..., 2000), y de algunos otros autores seleccionados para tal fin. El hecho de haber contado con material de seis países y sólo dieciséis bibliotecas, a pesar de las innumerables solicitudes, parece síntoma no sólo de un cierto descuido para con la materia objeto de la encuesta sino de una cierta falta de familiaridad con el tema o, incluso, quizá de la imposibilidad de aportar alguna contribución objetiva por su parte.

Los países y respectivas universidades seleccionados (véanse los criterios en el ítem 5.2 siguiente) se encuentran indicados en el Cuadro 8. Los números de orden y siglas que se encuentran en negrita corresponden a las IES que contestaron a las encuestas.

PAÍS	INSTITUCIÓN
ARGENTINA	1 Universidad de Buenos Aires (UBA) 2 Universidad Nacional de la Plata (UNLP) 3 Universidad Nacional de Córdoba (UNC)
BRASIL	
- Bahía	1 <i>Universidade Federal da Bahia</i> (UFBA) 2 <i>Universidade do Estado da Bahia</i> (UNEB) 3 <i>Universidade Estadual de Feira de Santana</i> (UEFS) 4 <i>Universidade Estadual de Santa Cruz</i> (UESC) 5 <i>Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia</i> (UESB) 6 <i>Universidade Salvador</i> (UNIFACS)
- Ceará	7 <i>Universidade Federal do Ceará</i> (UFC)
- Pernambuco	8 <i>Universidade Federal de Pernambuco</i> (UFPE)
- Minas Gerais	9 <i>Universidade Federal de Minas Gerais</i> (UFMG)

- Río de Janeiro	10 <i>Universidade Federal do Rio de Janeiro</i> (UFRJ)
- São Paulo	11 <i>Universidade do Estado de São Paulo</i> (USP) 12 <i>Universidade Estadual de São Paulo Julio de Mesquita Filho</i> (UNESP) 13 <i>Universidade Estadual de Campinas</i> (UNICAMP)
- Rio Grande do Sul	14 <i>Universidade Federal do Rio Grande do Sul</i> (UFRGS)
CHILE	1 Universidad de Chile 2 Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC-CL) 3 Universidad de Santiago 4 Universidad de Concepción
COLOMBIA	1 Universidad Nacional de Colombia 2 Universidad de los Andes (UNIANDES) 3 Universidad de Antioquia (UDEA)
MÉXICO	1 Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) 2 El Colegio de México (COLMEX) 3 Universidad Autónoma de Chihuahua (UACH)
PORTUGAL	1 <i>Universidade de Aveiro</i> 2 <i>Universidade de Lisboa</i> 3 <i>Universidade do Porto</i>
VENEZUELA	1 Universidad Central de Venezuela (UCV)

CUADRO 8 – Universidades Iberoamericanas seleccionadas por país de origen e indicación de las bibliotecas que contestaron a la encuesta

Fuente: Cuestionarios (Apéndices H e I)

Como se puede observar, el número de contestaciones alcanzó un 50% del total, hecho lamentable por una parte, puesto que se pierde la oportunidad de conocer una dada situación y de obtener aportaciones útiles; por otra parte, creemos que no hubo un total perjuicio de los resultados, en la medida que la no contestación en sí misma ya nos parece un síntoma referente a la poca familiaridad no con la teoría, sino con la práctica respecto al tema de la evaluación.

Sin embargo y de modo compensatorio, el Simposio Electrónico sobre Evaluación y Calidad en Bibliotecas (Argentina, 2002), por su modalidad de funcionamiento, fue capaz de enseñar otro lado de la cuestión: a) posibilitó la participación de más de 450 profesionales y docentes, en su mayoría de origen latinoamericano; b) los que participaron activamente con ponencias, trabajos o comentarios en la lista de

discusión revelaron interés y conocimiento respecto a la materia y reconocieron su relevancia para la gestión de las bibliotecas y para el cumplimiento de su papel académico; c) se obtuvo un panorama de los avances y debilidades de la situación en la región.

A Marcela Fushimi (2002), autora de la segunda ponencia oficial del citado evento, se le atribuye el mérito de reunir teoría y práctica, al presentar las *Normas y criterios para la evaluación de las bibliotecas universitarias...*, proyecto que viene desarrollando desde 1997 a partir de la Biblioteca de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de la Plata (AR).

Tanto la citada autora como los participantes de la lista de discusión del Simposio reconocieron la similitud de situaciones de las bibliotecas argentinas y brasileñas, la cual se repite en mayor o menor grado en los otros países de Latino América:

- Aunque la evaluación de bibliotecas sea un tema recurrente en otros países, especialmente en los anglosajones, se trata de algo relativamente nuevo en los países latinoamericanos. Desde nuestro punto de vista, creemos más bien que es nuevo en su aplicación y no en sus aspectos teórico-conceptuales.
- La preocupación de las universidades en certificar una infraestructura de calidad para la enseñanza y la investigación repercute favorablemente en las bibliotecas, las cuales se deben preparar para los procesos de evaluación interna y externa.

Estas dos características anteriormente indicadas pueden ser consecuencia de:

- Carencia de políticas específicas y planes de desarrollo y de control de la gestión del personal, servicios, estudios de usuarios, incorporación de tecnologías, acceso a diversas fuentes de información, formación de colecciones, entre otros.
- No participación de los bibliotecarios en el establecimiento del presupuesto para el funcionamiento y desarrollo de las bibliotecas que dirigen.

- Grado de abandono en el que se encuentran muchas de ellas, reflejado en colecciones interrumpidas, falta de capacitación del personal, ausencia de presupuesto y de políticas, deterioro de los edificios, falta de higiene.
- Reversión gradual de este *statu quo* ante dos motivos principales y complementarios: el movimiento internacional hacia la calidad de las universidades y las consecuentes exigencias relacionadas con las bibliotecas a raíz de la evaluación de las carreras de grado en los años 90. (HERRERA, 1995, apud FUSHIMI, 2002).

En la lista de discusión, Luís Herrera y Rosa Monfassani aún ponen de manifiesto, por su gravedad, una de las conclusiones de la primera ponencia oficial (LUBISCO, 2002b) referente al concepto que tiene la biblioteca universitaria en la región: más bien una instalación física de la universidad que un recurso académico-pedagógico. Es decir, según la interpretación de Herrera (2002), “la función académica de la biblioteca es de muy bajo perfil y rara vez articula con la tarea docente”.

Otro punto indicado de forma reiterada por los participantes del Simposio fue la inexistencia de unas medidas estándares como parámetros de calidad en la región. A nuestro juicio, hay que considerar como excepción la existencia de cuatro trabajos: a) aquel liderado por Marcela Fushimi (2002); b) el de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación, adscrita al Consejo de Rectores de Universidades Chilenas: *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*, fechado de 2001; c) la *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior...*, publicada en México (ASOCIACIÓN NACIONAL..., 2000); d) el libro de Óscar Arriola Navarrete titulado *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*, publicado bajo el patrocinio del Colegio Nacional de Bibliotecarios de México, en 2006. En este último, entendemos que consolida la publicación colectiva *Biblioteca Francisco Orozco Muñoz: propuesta de gestión de calidad y evaluación* (ARRIOLA NAVARRETE y otros, 2003), aunque su contenido se presente a un nivel más bien teórico, al contrario de este, elaborado a partir de una realidad concreta.

El libro de Óscar Arriola Navarrete está estructurado en tres apartados: a) La gestión de calidad en la biblioteca desde la perspectiva de las normas ISO; b) La evaluación de la biblioteca como parte de un sistema de gestión de calidad; c) Indicadores de rendimiento: una propuesta de modelo. A nuestro juicio, destaca el segundo capítulo, en el que el autor pone de relieve la orientación que la biblioteca debe seguir: la Economía, la Eficiencia y la Eficacia. Acerca del tercer apartado –Indicadores de rendimiento: una propuesta de modelo– no se consideró del todo adecuado a la realidad brasileña, motivo por el que no se encuentra citado en el capítulo 6 del presente estudio.

En Brasil, indudablemente, la *Universidade Estadual de Campinas* es la que tiene el sistema de evaluación mejor estructurado. La labor allí desarrollada está reflejada en más de diez años de recogida y uso de datos estadísticos, en trabajos publicados, en una investigación desarrollada sobre la materia (MARTINS, 2004), en planes estratégicos y en el reciente Manual que alimenta el Informe Gerencial Estadístico del SBU, todos documentos modélicos en planificación, gestión y evaluación de la biblioteca universitaria. (UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. Sistema..., 2006). Por cierto, no tuvimos acceso a los patrones que adoptan. Aún cumple aclarar, en lo que a las grandes universidades brasileñas respecta, que no se puede omitir la gran contribución y el liderazgo nacional de la USP en materia de gestión y evaluación principalmente en los años noventa, como se indicó en el capítulo 4. Sin embargo, su contribución a través del cuestionario no está en relación directa con la forma eficaz de trabajar de esta institución.

La actuación de la UNLP, registrada por Fushimi, a su vez, con menos tiempo de experiencia que la UNICAMP, pero no menos importante, comprende no sólo el estudio, sino el *Instructivo de Formulario Estadístico*, el cual ya se encuentra en la página web de la Universidad, al lado de los *Anuarios Estadísticos* 1999, 2001, 2004 (FUSHIMI, 2002, UNIVERSIDAD DE LA PLATA. Facultad de Humanidades..., 2004). Por lo que se refiere a los patrones, pasó lo mismo que con la UNICAMP: no se sabe cuáles adoptan.

De hecho, se concluye que de las Universidades consultadas las únicas que disponen de indicadores y respectivos patrones son las chilenas, según se comentará más adelante. Las otras cuentan con indicadores y descripción de medidas, pero no de patrones propiamente dichos. Esta situación nos lleva a creer que recogen datos según la tradición de las bibliotecas, pero no se sabe hasta que punto los analizan y los utilizan para la planificación, tampoco si estos datos integran un sistema completo de evaluación: recogida regular de datos para cotejarlos con unos estándares de calidad establecidos; sistema de indicadores; objetivos planteados en los planes estratégicos, para redefinir objetivos, corregir y tomar decisiones.

Nancy Gómez (2002) y Luís Herrera (2002) en los comentarios hechos en la lista coinciden al sugerir que el citado trabajo de Fushimi “puede servir de base para realizar un *benchmarking* preliminar entre las bibliotecas universitarias”.

Otros dos comentarios destacan en el Simposio por su interés para reforzar lo que se viene demostrando en esta investigación: a) según Herrera (2002) basado en la primera ponencia (LUBISCO; 2002b), el “quehacer bibliotecario es visto en las universidades como una tarea administrativa, desvinculada de la [...] enseñanza-aprendizaje”; b) la ausencia de bibliotecarios en las Comisiones de Evaluación, según recuerda Tatiana Carsen (2002).

Otros trabajos del Simposio que contribuyen de manera indirecta al objeto de la presente investigación corresponden: 1) Antonio Belofatto, Tatiana Carsen y María Rosa Lombardo (2002), acerca de satisfacción de usuarios en relación con los servicios. Se trata de un análisis comparativo de dos casos (Argentina y Nueva Zelanda); 2) Rosa Monfassani, sobre evaluación de calidad de servicios, desde un punto de vista teórico-conceptual, en un recorrido sobre normas y directrices internacionales para la medición del rendimiento de las bibliotecas universitarias (ALA, IFLA, REBIUN, ISO 11620); 3) Maria Carmen Ladrón de Guevara, también a propósito de la satisfacción de usuarios, en una aproximación a las necesidades de información; 4) Norma Palomino que trata de aplicar hipotéticamente la herramienta Desarrollo de Funciones de Calidad (*Quality*

Función Deployment) en gestión de biblioteca; 5) Patricia M. Allende Sullivan que discurre acerca de la calidad de los servicios bibliotecarios bajo una visión teórico-conceptual; 6) y finalmente la Norma IRAM 32062, presentada por el Subcomité Documentación del Instituto Argentino de Normalización (IRAM), que trata de indicadores de rendimiento de bibliotecas pero no incluye patrones.

Así, toma cuerpo la preocupación y la necesidad de evaluar las bibliotecas, tanto por parte de los bibliotecarios como de las autoridades universitarias y gubernamentales.

En este contexto, las bibliotecas de la Universidad de la Plata, bajo el liderazgo de la Biblioteca de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, consultan distintos formularios estadísticos y manuales de medición de la calidad (incluso de REBIUN), con el objetivo de seleccionar indicadores y averiguar cómo aplicarlos, ante los datos de que disponían en su día. Como resultado, elaboraron una plantilla electrónica en Excel para registro de los siguientes datos brutos:

1. Bibliotecas dentro de la unidad académica.
2. Usuarios (reales y potenciales, tipos de usuarios).
3. Apertura (horas y días semanales, puntos de servicio).
4. Locales (superficie, puestos de lectura, estantería de libre acceso y depósitos cerrados).
5. Equipamiento (informático y de otro tipo).
6. Colección (cantidad por tipo de documento y adquisiciones).
7. Procesos técnicos e informatización.
8. Consulta y préstamo.
9. Préstamo interbibliotecario y obtención de documentos.
10. Personal (tipo, cantidad y actividades que realiza).
11. Presupuesto (distribución de gastos e inversiones, fuentes de financiación).
12. Información electrónica.

La plantilla y los datos recabados permitieron obtener quince indicadores, cuyo listado viene acompañado de las respectivas medidas, además de otros cinco que pueden calcular la evolución de las variables en el tiempo (son tasas de

crecimiento) (FUSHIMI, 2002, p. 5-6). También a lo largo del tiempo se aplicaron encuestas para medir el grado de satisfacción de los usuarios, basadas en la norma ISO 11620.

El constante perfeccionamiento de los instrumentos y del proceso culminó en la publicación del *Instructivo formulario estadístico 2004*, disponible en el ROBLE, Portal de Bibliotecas de la UNLP (FUSHIMI, M.; MANGIATERRA, N.; MIGUEL, S., 2005).

Aunque el trabajo desarrollado en la Biblioteca de Humanidades de la UNLP ya disponga de resultados concretos según se acaba de comentar, se retoma, por su relevancia, el estudio de las Universidades chilenas que, a través de la Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación del Consejo de Rectores (al igual que REBIUN), fue pionero en la materia y ya cuenta con la segunda edición de sus *Estándares para las bibliotecas universitarias chilenas*, del año 2001, que reemplazó a la versión de 1993.

Nos parece de los más amplios y completos trabajos de la región a los que hemos tenido acceso, no sólo en lo que a su base teórica respecta, sino a su aplicación. Para empezar, tuvo una finalidad explícita de “apoyar el proceso de diseño de nuevas bibliotecas universitarias, así como la evaluación de las existentes” (CONSEJO DE RECTORES..., 2001, p. 5). Hace hincapié en que los estándares presentados se destinan a las bibliotecas chilenas, que reconocen la diversidad de las instituciones, que expresan un consenso, que tienen en cuenta la biblioteca de manera multidimensional, propugnan que sean flexibles (es decir, que puedan ser interpretados según los distintos contextos) y que se puedan relacionar entre sí.

El documento se basa en siete grandes apartados, llamados *Estándares*, de carácter tanto cualitativo como cuantitativo, y todos vienen acompañados de una bibliografía. Son los siguientes:

- 1 – Misión y estructura.
- 2 – Gestión de recursos de información.

- 3 – Productos y servicios de información.
- 4 – Recursos humanos.
- 5 – Infraestructura.
- 6 – Gestión de recursos financieros.
- 7 – Mediciones de eficiencia.

El primero, titulado *Misión y estructura de la biblioteca universitaria*, tiene un carácter conceptual (lo que es), orientativo (lo que debe ser) y normativo (las obligaciones, los requisitos mínimos), todo ello a propósito de la misión, el plan estratégico y la estructura (relaciones jerárquicas internas y externas, administración del personal).

El segundo estándar, *Gestión de recursos de información*, trata de los servicios y materiales informativos y su gestión, incluyendo las directrices para las políticas de selección, adquisición, organización y control. No se restringe a los tradicionales servicios técnicos, ya que evidencia el papel proactivo de la biblioteca en la digitalización de recursos bibliográficos o la participación en la edición de revistas de la institución, por ejemplo. Enfoca la materia de manera pormenorizada, incluso con recomendaciones cuantitativas, es decir, estándares mínimos referentes a información permanente (mínimo total de monografías, volúmenes por alumno, volúmenes por profesor, etc.) y a información actual (mínimo de títulos de revistas por carrera, por programa de posgrado, incluidas las bases de datos). Añade elementos acerca de conservación y restauración, evaluación de los recursos de información, tecnologías electrónicas, y también presenta cuadros con datos que permiten averiguar hasta que punto la biblioteca cumple los indicadores planteados.

Los *productos y servicios de información* constituyen el tercer estándar y abarcan el horario de funcionamiento, características de los servicios y productos, condiciones de acceso a los recursos de información, para terminar con los datos que se deben recoger para calcular los indicadores establecidos.

El cuarto estándar enfoca las características y atribuciones del *personal*, las cantidades por categoría. Contempla el número de alumnos (patrones), la capacitación y educación continua y los indicadores que se van a obtener.

La *infraestructura de la biblioteca* está plasmada en el quinto estándar, a través de los elementos físicos, como diseño (comodidad de los espacios, seguridad, ventilación y climatización, iluminación, aislamiento acústico), tamaño del edificio según el uso, requisitos estructurales, mobiliario, puestos de lectura, entre otros. Este apartado incluye patrones e indicadores.

El sexto y último estándar se refiere a la *Gestión de Recursos Financieros*. Abarca, por tanto, la asignación presupuestaria, las fuentes de financiación, los patrones de distribución del presupuesto y los indicadores establecidos.

Respecto a **México**, aunque El Colegio en 2005 contaba con un sistema de gestión y planificación eficiente, en el cual participaban todos los sectores de la Biblioteca a través de una red Intranet, actualmente no viene desarrollando ningún procedimiento de evaluación. Dispone, como otras Universidades, de estudios acerca de gestión de calidad e indicadores pero sólo a nivel teórico.

Por otra parte, y por indicación del propio El Colegio de México, se contactó con una investigadora del mismo que viene trabajando en este tema en la Universidad de Chihuahua. Se trata de un estudio diagnóstico para determinar una metodología de evaluación del Sistema Universitario de Bibliotecas Académicas, en sus “tareas administrativas y operativas” (MENDOZA GUILLÉN, Gabriela, 2006). Es decir, no se relaciona específicamente con el objeto de interés del presente estudio, aunque la encuesta aplicada aporta información de utilidad.

En lo que a la UNAM respecta, el trabajo de campo (2005) nos reveló una fuerte estructura de planificación (Dirección General de Bibliotecas), pero también los efectos del gigantismo de la institución. Sin embargo, la tesis doctoral de Gerardo Sánchez Ambriz, defendida en la Universidad de Murcia en 2004 y titulada *Estrategias para desarrollar procesos de evaluación en el sistema bibliotecario de*

la UNAM, a través de los escasos epígrafes a los que tuvimos acceso, parece que trata más bien de una revisión de la literatura especializada acerca de la evaluación que de una propuesta de orden práctico, como un sistema de indicadores o estándares para biblioteca universitaria. Esta impresión nos lleva a creer que la Institución aún no cuenta con un sistema de evaluación de carácter sistemático. Es probable que, ante las demandas diarias presentadas por un voluminoso cuerpo de usuarios potenciales (quinientos mil alumnos), la evaluación de los servicios no sea una de sus prioridades.

También en México y continuando con trabajos teóricos, se localizó una *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región centro occidente de ANUIES*, con fecha de 2000. Según el Grupo de Trabajo que elaboró el citado trabajo, en la revisión hecha sólo se encontró una propuesta para las instituciones mexicanas, titulada *Modelo de evaluación integral de las bibliotecas de educación superior en México*, de Alberto Arellano⁹³ (1996), pero con limitaciones referentes a tres aspectos: tendencia al uso de procedimientos meramente cuantitativos; inexistencia de evaluación de las tecnologías informáticas; el no considerar las diferencias existentes entre las instituciones de la región. De hecho, dichos factores impulsaron el pleno del Grupo a encargar la elaboración de un nuevo documento “[...] más acorde con las expectativas regionales y que contemplara los factores cualitativos [...]”, colmando con la construcción de la citada Guía. (ASOCIACIÓN NACIONAL..., 2000, p. 12).

Para ello, se definieron cuatro grandes categorías de análisis, capaces de “abarcas lo que una biblioteca o un sistema bibliotecario requiere para funcionar como tal.” ASOCIACIÓN NACIONAL..., 2000, p. 12

- Estructura organizativa.
- Recursos.
- Colección Documental.
- Servicios.

⁹³ Este mismo autor, de la Universidad de Yucatán, en primer lugar elabora un *Diagnóstico de los servicios bibliotecarios de las universidades públicas estatales de México*, en 1994, a partir de 24 instituciones, que da origen posteriormente al citado *Modelo...* (1996).

La Guía pretende que la evaluación pueda ser llevada a cabo por la propia Institución y que permita: comparar lo que es con lo que debe ser y evaluarse interinstitucionalmente a través de comités de iguales, con objeto de obtener recomendaciones que lleven al desarrollo de los servicios bibliotecarios de las IES (ASOCIACIÓN NACIONAL..., 2000, p. 13).

Según esta Guía, el autoestudio de las bibliotecas debe basarse en las siguientes premisas: respeto al ambiente organizativo de cada IES; flexibilidad técnica para abarcar los diferentes ámbitos académicos; participación de los usuarios en el auto estudio; promoción de actitudes reflexivas, de diálogo, de confrontación con la realidad; y responsabilidad de proporcionar la información requerida con calidad, suficiencia y pertinencia (ASOCIACIÓN NACIONAL..., 2000, p. 15).

En lo que a los indicadores respecta, la Guía presenta la siguiente estructura: las categorías de análisis, numeradas de 1 a 4, divididas por los criterios establecidos para cada una. Cada uno de los criterios incluye un parámetro (que es una frase descriptiva de una situación deseable); los indicadores adoptados; la fuente de información; y la línea de reflexión, normalmente representada por una pregunta. (ASOCIACIÓN NACIONAL..., 2000, p. 16-25).

El siguiente apartado, titulado *Instrumento para aplicar la guía metodológica*, comprende una plantilla en la que se van a volcar los datos. (ASOCIACIÓN NACIONAL..., 2000, p. 26-31).

Al igual que los documentos que hasta ahora se han analizado, este por sí sólo, no permite un retrato del funcionamiento de la biblioteca, pero la recogida sistemática de datos que propone posibilitará alimentar una base de información gerencial capaz de suministrar información comparable con objetivos establecidos y con resultados de otras bibliotecas, útiles para la toma y ajuste de decisiones e indispensables para extraer, a lo largo del tiempo, indicadores de calidad según la realidad de cada IES.

Al final, además de una bibliografía comentada, la Guía incluye una tabla en la que cada criterio está representado por su número y asociado a las normas en las que se basó (ASOCIACIÓN NACIONAL..., 2000, p. 33).

Respecto a **Colombia** no hay ninguna aportación que destaque a partir de experiencias o de la literatura especializada del país, sino a través de los cuestionarios de dos de las Universidades seleccionadas. Por este motivo no se incluye ninguna contribución especial, aunque sea conocido el liderazgo colombiano en temas bibliotecológicos en América Latina.

Venezuela, representada por la más antigua y tradicional institución pública de enseñanza superior del país, la Universidad Central de Venezuela, también no aportó ninguna contribución especial por no aplicar la evaluación como un recurso de la planificación estratégica.

En el caso de **Portugal**, no se ha encontrado prácticamente nada en la literatura especializada respecto al tema, a excepción de algunas ponencias, pero que no aportan nada novedoso y tampoco ninguna experiencia en concreto. Sin embargo, en 2001 Maria Luiza Baptista publica con Maria Isabel Monteiro, un *Projecto de avaliação dos serviços da biblioteca da Universidade Lusíada do Porto*. Este proyecto, en el que trata de conocer el impacto de sus servicios tras ocho años de actividad, pretende establecer “nuevas estrategias y directrices para implementar la optimización de su rendimiento” (MELO, L.B.; MONTEIRO; M.I., 2001, p. 70). Para ello, las autoras aplicaron cuestionarios a los usuarios, en una muestra basada en el trabajo de Poll y Boeckhorst (1996), adoptando los indicadores de estos autores, de la norma ISO 11620 (1998).y de la Comisión Europea.

A cada indicador le corresponden los ítems siguientes: objetivo, método, fórmula aplicada y fuente. Además, las autoras presentan la fórmula en la que se basaron para la delimitación de la población encuestada. Tras el análisis de los resultados, incluyen una bibliografía y el modelo de cuestionario. El estudio se presenta muy

bien desarrollado y demuestra su utilidad en la elaboración de un Sistema de Indicadores.

5.2. LA EVALUACIÓN EN LA PRÁCTICA: EL CUESTIONARIO UTILIZADO PARA RECOGER LA INFORMACIÓN

La aproximación a la realidad de los sistemas bibliotecarios de las IES iberoamericanas se hizo en primer lugar, a través de un proceso selectivo de países y respectivas universidades. Para ello, en los criterios de selección de los países que debían participar en el cuestionario, se tuvieron en cuenta los siguientes aspectos:

- En cuanto a España, por el liderazgo que ejerce sobre los países iberoamericanos; y, por otra parte y en consecuencia, el intercambio establecido en prácticamente todas las actividades que en ellos se desarrollan.
- Las afinidades culturales con Brasil.
- Los países latinoamericanos que, gracias a variables como la dimensión geográfica y los recursos económicos de que disponen, tienen una posición de liderazgo en la región.

En lo que se refiere a las universidades de los países elegidos, se consultó en primer lugar y como fuente principal el *Academic Ranking of World Universities - ARWU* (SHANGAI..., 2005, SHANGAI..., 2006), cuya clasificación de las quinientas de mayor importancia se basa en la Calidad de la Educación, Calidad de las Facultades, Investigaciones Publicadas y Tamaño de la Institución. Según esta clasificación, organizada por tramos, se sacaron las siguientes instituciones iberoamericanas:

- De 1-100 – ninguna
- De 101-202 – USP, Universidad Autónoma de México, Universidad de Barcelona
- De 203-300 – Universidad Complutense de Madrid, Universidad de Buenos Aires, UNICAMP,
- De 301-400 – Universidad Federal de Río de Janeiro, Universidad de Valencia

- De 401-500 – Universidad de Chile, UNESP, Universidad Autónoma de Barcelona, Universidad de Granada, Universidad de Sevilla, Universidad de Lisboa, Universidad Politécnica de Valencia, Universidad de Zaragoza.

La primera consulta al ARWU se hizo en 2006, por lo tanto, se refiere al *ranking* de 2005 y las instituciones iberoamericanas halladas se incluyeron como destinatarios de las encuestas enviadas en septiembre y octubre de 2006. La segunda consulta, en 2007, tuvo por objetivo conocer la clasificación de 2006 y averiguar posibles cambios ocurridos. De cualquier modo, los resultados suman las instituciones indizadas en los dos *rankings*, hasta un total de ocho (USP, UNAM, Universidad de Buenos Aires, UNICAMP, UFRJ, Universidad de Chile, UNESP, Universidad de Lisboa). Se justifica la inclusión de las universidades españolas en la clasificación anteriormente indicada sólo para establecer una comparación con las IES portuguesas y latinoamericanas seleccionadas.

Otra fuente de consulta específica para los países iberoamericanos ha sido el *Ranking Web de Universidades del Mundo*, elaborado por el Laboratorio de Internet del CINDOC-CSIC⁹⁴. El grupo de trabajo responsable del Laboratorio se dedica al estudio cuantitativo de la Internet, y muy especialmente el de la comunicación científica a través de la *web* (ESPAÑA. CSIC. CINDOC..., 2007). Dicho *ranking* dispone de un listado de las 200 universidades latinoamericanas con mayor presencia en la red, incluyendo las universidades españolas. Como todos los estudios métricos, los resultados hay que matizarlos, es decir, tener en cuenta algunas variables que los explican para que no se consideren absolutos los resultados.

En la primera clasificación adoptada (las cien universidades españolas⁹⁵ y portuguesas con mayor presencia en la red) estaban las siguientes universidades:

De Portugal, se seleccionaron tres:

⁹⁴ www.internetlab.cindoc.csic.es

⁹⁵ Como se ha explicado, no se incluye a España aquí, ya que está representada por REBIUN.

- De 1 a 100: Universidad de Oporto, Universidad de Lisboa, Universidad de Aveiro.

En la segunda clasificación (las doscientas universidades latinoamericanas con mayor presencia en la red) figuraban veinticinco de las veintiocho seleccionadas:

- De 1 a 50: UNAM (MX), USP, UNICAMP, Universidad de Chile, UFRJ, Universidad de Buenos Aires, UFGRS, UFMG, Pontificia Universidad Católica de Chile, Universidad Nacional de la Plata (AR), UFBA, Universidad de Concepción, UFPE, Universidad Nacional de Colombia, Universidad de los Andes (CO), Universidad de Antioquia (CO), Universidad Central de Venezuela, Universidad Nacional de Córdoba (AR), UFC.
- De 51 a 100: Universidad de Santiago (CL)
- De 101 a 150: El Colegio de México
- De 151 a 200: Universidad Autónoma de Chihuahua (MX).

Cabe señalar que en ocasiones dicho listado incluye dos veces la misma universidad, con nombres distintos y en diferentes tramos. Además, es evidente que las universidades cuyo cuerpo docente y de investigadores es muy voluminoso (por ejemplo, la Universidad Complutense de España, la UNAM de México, y la USP de Brasil) tienen una presencia más fuerte en la red. De cualquier modo, a nuestro juicio, esto no invalida la selección, sino que la refuerza.

Otro organismo que se consultó, aunque sin obtener ninguna aportación específica, fue el Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe (IESALC), entidad responsable de la elaboración de un Mapa de la Educación Superior en América Latina y el Caribe, a partir de enero de 2007, según se comentará más adelante.

Por otra parte, para el caso de Portugal también se consultó un artículo publicado por la *Universidade do Minho* (GRANADO, 2006?) y de forma aleatoria a algunos profesores, ya que dicho país no tiene una presencia significativa en los *rankings*

adoptados (solamente la Universidad de Lisboa tiene presencia en ARWU, en el último tramo de la clasificación).

Para escoger las instituciones de Brasil se utilizó más de un criterio. En primer lugar, se consultó la *Sinopse da Educação Superior 2004*, publicada por el Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Los datos globales del referido censo quizá exigirían la inclusión de otras universidades. Sin embargo, se decidió también tener en cuenta, por un lado, las indicaciones del ARWU, pero por otro el conocimiento que ya se tenía del desarrollo de las bibliotecas de las principales universidades brasileñas o, cuando se trata de bibliotecas más débiles, su representatividad por las demandas y necesidades no satisfechas.

Conviene comentar otros factores que han influido en la selección de las universidades y han determinado la inclusión de información adicional a propósito de las bibliotecas de cada país:

Argentina: la Universidad de Buenos Aires disfruta de buena posición en el *ranking* internacional. La Nacional de la Plata, a su vez, aunque no figure en el mismo *ranking*, tuvo una participación relevante en el Simposio Electrónico Evaluación y Calidad en Bibliotecas (Argentina, 2002), además de presentar en su página *web* formularios estadísticos, anuarios, manuales etc., lo que demuestra una posición desarrollada en la región. Su Directora declaró su interés en intercambiar ideas, puesto que su grupo de trabajo viene desarrollando estudios y avanzando en materia de evaluación de biblioteca.

La Universidad Nacional de Córdoba y la de la Plata aparecen por indicación de una investigadora del CINDOC/CSIC. Se encuentran entre las cincuenta primeras en el *ranking* latinoamericano.

Brasil: la región Noreste está representada por ocho universidades, de las cuales seis se ubican en el Estado de Bahía. Una de las regiones más pobres del país,

tiene en las tres *Universidades Federais* (UFBA, UFC y UFPE) el liderazgo no sólo académico, sino sociopolítico.

Por lo que se refiere a la Universidad Federal de Bahía, se aclara que fue donde se desarrolló la primera investigación respecto a la evaluación de bibliotecas universitarias (2000-2001), como se dijo anteriormente. Además, existe tradicionalmente una relación establecida entre los sistemas de bibliotecas de la Federal con los de las otras universidades públicas, representada por trabajos cooperativos bajo el liderazgo de la primera.

La inclusión de la UNIFACS, la única universidad privada en medio de la población seleccionada, se justifica por la inserción social que tiene en el Estado de Bahía y por la calidad del trabajo de sus bibliotecas.

En la región Centro-Oeste, la Universidad Federal de Minas Gerais es la más relevante en tamaño y producción científica. Ejemplo de su importancia en el ámbito académico no sólo en Brasil, sino en la región latinoamericana, es su participación, junto con el IESALC y el Ministerio de Educación brasileño, en la coordinación del *Mapa de la Educación Superior en América Latina y Caribe* (MESALC), que “almacenará la descripción de los sistemas de educación superior de los 33 países de la región” (UNESCO..., 2007).

Respecto a la Universidad Federal de Río de Janeiro, no se limita a representar la región Este, puesto que se trata de la mayor institución federal brasileña en tamaño, mantiene un fuerte liderazgo académico en el país y tiene la mayor producción científica de Brasil junto a la USP y la UNICAMP. Por su parte, en la región Sur destacan las dos últimas instituciones citadas –USP y UNICAMP– a las que hay que añadir la UNESP, todas del Estado de São Paulo. Cabe señalar que las cuatro universidades indicadas en este párrafo se encuentran clasificadas en las tres fuentes consultadas: ARWU, IESALC e INEP. También en la región Sur, la Universidad Federal de Río Grande del Sur es de las más relevantes en producción científica y en gestión académica. Además, la Biblioteca Central de

dicha Universidad tuvo una participación activa en el Programa Nacional de Bibliotecas Universitarias a lo largo de los años ochenta.

Chile: Las cuatro universidades seleccionadas abrigan las bibliotecas que fueron objeto del *Estudio comparativo entre bibliotecas chilenas, latinoamericanas y estadounidenses*, realizado por el Sistema de Bibliotecas de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Además, las mismas instituciones se encuentran en buena posición en el *ranking* del CINDOC/CSIC: Universidad de Chile, Pontificia y Universidad de Concepción, entre las cincuenta primeras con presencia en la *web*; la universidad de Santiago es la segunda del tramo 50-100 del mismo *ranking*.

Colombia: las tres instituciones elegidas se encuentran en el primer tramo (1-50) del *ranking* del CINDOC/CSIC, lo que coincide con la indicación recibida de bibliotecarios colombianos.

México: La UNAM es una unanimidad en los *rankings* consultados. En el trabajo de campo de 2005, la Dirección General de Bibliotecas facilitó documentos e información respecto al tema objeto de interés. Respecto a El Colegio de México, a él tuvimos acceso durante el Simposio Electrónico Evaluación y Calidad de Bibliotecas realizado en Argentina, en 2002. Tras esta fecha, se reanudó el contacto con uno de sus investigadores (Álvaro Quijano Solís), que se concretó en la invitación a conocer *in situ* el trabajo allí desarrollado.

Portugal: En la página *web* del *Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior* (MCTES), se tuvo acceso al informe de la Comisión de Educación de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). Se trata del resultado de la evaluación del sistema de enseñanza superior en Portugal, llevada a cabo por el mencionado organismo a petición del Gobierno portugués, que data de noviembre de 2005. De acuerdo con la síntesis del informe se trató de

“Una evaluación extensiva, independiente y objetiva según criterios internacionales, teniendo como objetivo orientar la reorganización y racionalización del sistema bajo la luz de las

mejores prácticas internacionales” (PORTUGAL. Ministério..., 2006, p. 6).

Venezuela: las instituciones de Venezuela no figuran en el *ranking* internacional, aunque la Universidad Central de Venezuela figure en 38ª posición en el *ranking* del CINDOC/CSIC.

Tras la selección de países e instituciones y como segundo paso, se buscaron las direcciones de las Universidades en la *web*. Al poseer los datos necesarios, se buscó localizar las estructuras organizativas de cada sistema de bibliotecas, teniendo en cuenta establecer contacto por correo electrónico con el máximo dirigente del Órgano Coordinador de las distintas bibliotecas, aquí también llamado Biblioteca Principal o Biblioteca Cabecera del Sistema⁹⁶. Ante la falta de algunos datos, se recurrió a compañeros tanto de Brasil, como de Colombia, de Portugal y de Venezuela.

En paralelo a este proceso selectivo, se elaboraron los cuestionarios para recabar la información de los sistemas bibliotecarios, así como una carta explicativa. Sin embargo, antes de enviar el cuestionario se hizo una prueba piloto en la Universidad Federal de Bahía. El profesional seleccionado lo fue por su experiencia teórica y práctica con bibliotecas universitarias desde los años ochenta. Aprobados los modelos, se hicieron los debidos ajustes.

El cuestionario se caracteriza por ser un modelo estructurado, como se ve en los Apéndices H e I. Su contenido se basa en los indicadores de rendimiento elaborados por REBIUN.

En lo que a las bibliotecas brasileñas respecta, a su estructura se añadió un apartado con algunos elementos adoptados por el INEP y otros sacados del documento del PNB (CARVALHO; 1995). Se trata de un listado exhaustivo de las actividades inherentes a las bibliotecas universitarias según sus cuatro macrofunciones: 1) Administración, 2) Formación y Desarrollo de Colecciones, 3)

⁹⁶ Biblioteca universitaria principal aquí se refiere a la que, además de las propias de una biblioteca, ejerce funciones de coordinación de una red o sistema de bibliotecas de una universidad determinada.

Servicios al Usuario, 4) Contexto Académico. Dicha decisión se justifica teniendo en cuenta que los ítems del referido listado, aunque reflejen aspectos muchas veces elementales de las funciones de las bibliotecas, en general no se encuentran totalmente desarrollados o superados en Brasil. Esta afirmación integra las conclusiones de la primera fase de esta investigación (2000-2001). Con esto se quiere decir que algunos indicadores REBIUN –que en España son capaces de representar el rendimiento de las bibliotecas universitarias– en Brasil estarían lejos de la realidad.

A partir de septiembre, se enviaron los cuestionarios a las bibliotecas brasileñas. En octubre, se repite el mismo procedimiento en relación con las bibliotecas latinoamericanas y portuguesas.

Ante el largo tiempo sin contestación (un mes) se enviaron otros dos correos electrónicos con intervalo de treinta días. El reducido número de respuestas (7), generó otra clase de iniciativa: en los primeros días de enero, se envió nueva correspondencia a través de correo ordinario y, en el caso de Portugal, dos de los tres cuestionarios se entregaron personalmente a través de compañeros.

Resumiendo, el índice de respuestas se considera bajo, ante la fecha de envío y los medios utilizados: se envió por primera vez en septiembre y octubre de 2006, por correo electrónico, tras consulta a las páginas *web* de las universidades seleccionadas y, en algunos casos, después de haber intercambiado mensajes con algún sector de la Universidad para confirmar datos, como por ejemplo la UNAM. Al cabo de treinta días, se reiteró la solicitud. Igual procedimiento se hizo a los sesenta días. Luego, en el mes de enero de 2007 se envió el cuestionario por correo ordinario a las Universidades que aún no habían respondido. El Cuadro 9 a continuación registra el índice de respuestas.

PAÍS	NÚMERO DE INSTITUCIONES	RESPUESTAS
Argentina	3	2
Brasil	14	8
- Bahía	6	4
- Otros Estados	8	4
Chile	4	1
Colombia	3	2
México	3	2
Portugal	3	-
Venezuela	1	1
Total	31	16

CUADRO 9 – Índice de respuesta al cuestionario
Fuente: Elaboración propia, 2007.

Así, agotado el plazo considerado razonable para recibir las respuestas (septiembre de 2006 a enero de 2007), se contabilizaron como respondientes seis países y diecisiete sistemas bibliotecarios.

5.3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA

De los siete países que integraban la población de investigación, seis están representados como se detalla a continuación: Brasil, con ocho instituciones; Argentina, con dos; Chile, con una; Colombia, con dos; México, con dos y Venezuela con una, puesto que ninguna de las tres IES de Portugal respondió a la encuesta.

Se empieza a comentar el cuestionario a partir de la posición jerárquica de la biblioteca universitaria principal dentro de la universidad en la que está ubicada. Esto se debe a la convicción de que esta ubicación en cierta manera refleja su posición de autoridad, su condición de participar oficialmente en la planificación universitaria y la visión que tienen los órganos de gobierno de la IES del papel de sus bibliotecas. Para ello, se adoptó la numeración 1 y 2 la cual representa el nivel organizativo ocupado por cada Biblioteca Principal:

- Nivel 1: Rectorado.
- Nivel 2: Vicerrectorado Académico u órgano similar.

BIBLIOTECA	Nivel 1	Nivel 2
Universidad Nacional de La Plata (AR)		X
Universidad de Buenos Aires (AR)	X	
Universidade Federal da Bahia (BR)	X	
Universidade Estadual de Feira de Santana (BR)	X	
Universidade Estadual de Santa Cruz (BR)	X	
Universidade Salvador (BR)		X
Universidade Federal de Pernambuco (BR)	X	
Universidade de São Paulo (BR)	X	
Universidade Estadual Paulista (BR)	X	
Universidade Estadual de Campinas (BR)		X
Pontificia Universidad Católica de Chile (CL)		X
Universidad de los Andes (CO)		X
Universidad de Antioquia (CO)		X
Universidad Autónoma de Chihuahua (MX)		X
El Colegio de México		X
Universidad Central de Venezuela		X
Total	16	9

CUADRO 10 – Posición jerárquica de las bibliotecas principales en la estructura organizativa de las IES.

Fuente: Cuestionarios (Apéndices H e I).

Se ha pretendido averiguar la relación de la situación más o menos favorable de las bibliotecas según su posición jerárquica dentro de cada IES, pero los datos de los cuestionarios no llevan a esta relación. Es decir, no existe una relación de causa-efecto directamente relacionada con la estructura, aunque esta teóricamente refleje las relaciones de autoridad, los canales de comunicación, las funciones, lo importante que es la Biblioteca para la Institución, entre otros elementos de las relaciones formalmente establecidas en las organizaciones. En el caso brasileño, al comparar por ejemplo la situación de las bibliotecas encuestadas (sólo una no se encuentra directamente adscrita al Rectorado), se puede inferir que el *statu quo* de la biblioteca se relaciona más bien con el nivel de desarrollo de la investigación que con la posición que la biblioteca logra en la IES (ejemplo: USP y UNICAMP). Otro factor de éxito de algunas bibliotecas, independiente de su posición jerárquica en la IES, se refiere al interés personal del Rector, como es el caso de la UEFS, la UESC y, ahora, la UFBA. Esto se debe, a nuestro juicio, por una parte a la falta de tradición en el uso de bibliotecas y, de otra, a la falta de políticas específicas para el sector, hechos que al final

vienen a ser la misma cosa, pues sólo se cambia del ámbito local al gubernamental.

La **primera** de las preguntas indaga acerca de la existencia de una práctica de evaluación. Hay casi unanimidad en las respuestas afirmativas, como se ve en el Cuadro 11, sin embargo, en cuanto a la finalidad de esta evaluación (**pregunta 9**), algunas respuestas muestran alguna incoherencia o incluso poca convicción, mientras otras se presentan coherentes con la función de la evaluación: alimentar la gestión de información gerencial con la finalidad de mejorar servicios, tomar decisiones, justificar y solicitar presupuesto, planificar la gestión, comparar con objetivos planteados o con el rendimiento de bibliotecas similares, entre otros.

De hecho, antes es necesario aclarar que al revisar las primeras repuestas hemos percibido algunos fallos en el cuestionario. Uno de ellos era la ubicación de la pregunta 9, puesto que si figurara a continuación de la pregunta 1 resultaría más lógica. Sin embargo, este error involuntario ha favorecido el análisis de los datos. Algo que se observa en el Cuadro 11, especialmente en los campos referentes a las universidades a continuación indicadas con sus respectivos comentarios:

UNIVERSIDAD	EVALÚA	NO EVALÚA	FINALIDAD
Universidad Nacional de La Plata (AR)	X		Autoevaluación institucional, acreditación de la Universidad
Universidad de Buenos Aires (AR)		X	Planificación y presupuesto
Universidade Federal da Bahia (BR)	X		Divulgación, estimular lectura
Universidade Estadual de Feira de Santana (BR)	X		-
Universidade Estadual de Santa Cruz (BR)	X		Capacitación de usuarios, divulgación, conservación del acervo
Universidade Salvador (BR)	X		-
Universidade Federal de Pernambuco (BR)		X	-

Universidade de São Paulo (BR)	X		Divulgación,, capacitación de usuarios
Universidade Estadual Paulista (BR)	X		Divulgar trabajos de los investigadores (sic)
Universidade Estadual de Campinas (BR)	X		Informes, proyectos
Pontificia Universidad Católica de Chile (CL)	X		Divulgación
Universidad de los Andes (CO)	X		Estudios de usuarios, acreditación de programas académicos
Universidad de Antioquia (CO)	X		Informes, toma de decisión, planes
Universidad Autónoma de Chihuahua (MX)	X Y		Control administrativo
El Colegio de México (MX)	X		-
Universidad Central de Venezuela (VE)	X		Control de gestión
Total	16	14	2

CUADRO 11 – Aplicación y finalidad de la evaluación por las IES

Fuente: Cuestionarios (Apéndices H e I)

- Universidad Nacional de la Plata y Universidad de los Andes: son las únicas cuyos informes generados a partir de los datos recogidos se aplican a la autoevaluación y acreditación institucional, además de a la elaboración de programas académicos.
- Universidad de Buenos Aires: informa que no lleva a cabo evaluación, sin embargo aplica el informe de funcionamiento de la biblioteca para planificación y solicitud de presupuesto.
- *Universidade Federal da Bahia*: aplica los informes para estimular el hábito de lectura, hecho que a nuestro juicio no tiene ningún tipo de relación directa con los datos recogidos y con la información gerencial que componen los informes
- *Universidade Estadual de Feira de Santana* y *Universidade Salvador*: realizan evaluación pero no informan ninguna clase de aplicación para los

informes. Por conocimiento de causa, nos parece una respuesta incompleta, puesto que las dos IES presentan una gestión eficaz.

- *Universidade Estadual de Santa Cruz*: aplica los informes para la capacitación de usuarios, como la Universidad de los Andes los aplica para estudios de usuarios. Sin embargo, la primera aun añade aplicarlos para las políticas de conservación del acervo. Esta última finalidad, a nuestro juicio, estaría mejor dicha si fuera para la formación y desarrollo de acervo.
- *Universidade de São Paulo, Federal da Bahia, Estadual de Santa Cruz y PUC de Chile*: informan que utilizan los informes para fines de divulgación de servicios, de información institucional. Respecto a la USP, se esperaba una respuesta más pormenorizada, menos apresurada y más completa, al considerar que el SIBI tiene muchos estudios a propósito del sistema de gestión implantado en los años 90, que ejerce un fuerte liderazgo en el país en tema de biblioteca universitaria por los estudios y servicios punteros que suele desarrollar, y que dispone de planes e informes anuales publicados de forma sistemática.
- *Universidade Estadual Paulista*: indica que el informe divulga los trabajos de los investigadores, hecho que aparentemente no es procedente.
- *Universidade Estadual de Campinas y Universidad de Antioquia*: informan que aplican la evaluación para componer informes, elaborar proyectos, tomar decisiones, medidas compatibles con la finalidad de los datos e de los informes.
- *Universidad Autónoma de Chihuahua*: al realizar una evaluación esporádica con carácter diagnóstico, informa que la aplicación de los datos será para el control de la administración, ya que esta evaluación pretende valorar las tareas administrativas y operativas, es decir, no considera la biblioteca en su conjunto.
- *Universidad Central de Venezuela*: aplica el informe para el control de la gestión.

Conviene añadir que cuando las respuestas se refieren a divulgación, se pueden interpretar teniendo en cuenta que las bibliotecas suelen recibir muchas demandas acerca de sus características de funcionamiento por medio de

cuestionarios. Estas demandas normalmente proceden de entidades oficiales (como los órganos gubernamentales o incluso entidades internacionales) que buscan datos e información para anuarios u otras publicaciones afines. Además, como afirman muchos autores, tradicionalmente las bibliotecas recogen datos, aunque no los utilicen para ninguna aplicación de orden práctico o útil.

En suma, lo que se desprende de las catorce respuestas es que las más consistentes son las de la Universidad Nacional de la Plata, la Universidad de los Andes, la Universidade Estadual de Campinas y la Universidad de Antioquia. Respecto a las otras, sugieren una mera repetición de un *script*, a excepción de la Universidad de Chihuahua que ya tenía una misión definida preliminarmente.

Con la **segunda pregunta**, se quería averiguar qué iniciativa, motivación o razón lleva a las bibliotecas a realizar la evaluación, en caso de que la apliquen. De las catorce bibliotecas que evalúan sus servicios, algunas presentan más de un motivo, lo que explica los resultados que se reflejan a continuación:

MOTIVACIÓN PARA EVALUAR	FRECUENCIA
a) Iniciativa de la biblioteca	10
b) Iniciativa del órgano coordinador, si es el caso	5
c) Exigencia institucional	5
d) Evaluación del Ministerio de Educación u otra entidad oficial	3
e) Otro motivo	2

CUADRO 12 – Razones para llevar a cabo la evaluación
Fuente: Cuestionarios (Apéndices H e I).

Lo que merece relieve es que los dos primeros ítems (a y b), según nuestra intención, serían excluyentes, es decir, si existe un órgano coordinador de las bibliotecas en una dada IES, es de suponer que le compete la iniciativa de coordinar un proceso evaluativo. Se nota, por la frecuencia de estas respuestas, que la pregunta fue mal planteada, o mal interpretada, o que la coordinación de órgano cabecera del sistema no es efectiva. Por lo menos, parece que no existe articulación entre una y otra instancia. De cualquier modo la suma de los ítems a y b es sintomática, puesto que demuestra una actividad concreta por parte de las

bibliotecas u órganos coordinadores. Se revela así no sólo una preocupación, sino una ocupación efectiva con la materia.

En lo que respecta a la periodicidad, plasmada en la **tercera pregunta**, las respuestas se presentan en el Cuadro 13, que incluimos a continuación:

PERIODICIDAD	FRECUENCIA
a) Cuando se considera necesario	3
b) Sin periodicidad definida	4
c) Semestralmente	1
d) Anualmente	9
e) A cada 2 años	-
f) A cada 3 años	1
g) A cada 5 años	-
h) Más de 5 años	-

CUADRO 13 – Periodicidad de la evaluación
Fuente: Cuestionarios (Apéndices H e I).

Al igual que en la segunda pregunta, se constata que de las catorce bibliotecas que afirman aplicar evaluación, algunas la realizan en más de un periodo, lo que explica los resultados superiores al número de IES encuestadas.

Teniendo en cuenta el trabajo y los costes que supone un proceso evaluativo, principalmente dentro de un proceso más amplio de control administrativo o, incluso, a partir de intereses específicos de una administración dada, se considera que la periodicidad más coherente es la anual. El hecho de que se lleve a cabo “cuando se considera necesario”, “Semestralmente” y “Anualmente” por parte de una determinada biblioteca suscita la impresión de una “actuación por crisis”, es decir, de una actividad sin sistematización y por lo tanto aislada de un plan de trabajo en el que haya objetivos establecidos. Sin duda es un ejemplo que refleja una debilidad del sistema de planificación y de gestión.

El nivel de informatización de los sistemas de recogida de datos se va a revelar a través de la **pregunta 4**:

UNIVERSIDAD	MANUAL	AUTOMATIZADO	AMBOS MODOS
Universidad Nacional de La Plata (AR)	X		
Universidad de Buenos Aires (AR)	-	-	-
Universidade Federal da Bahia (BR)			X
Universidade Estadual de Feira de Santana (BR)		X	
Universidade Estadual de Santa Cruz (BR)		X	
Universidade Salvador (BR)			X
Universidade Federal de Pernambuco (BR)	-	-	-
Universidade de São Paulo (BR)		X	
Universidade Estadual Paulista (BR)			X
Universidade Estadual de Campinas (BR)			X
Pontificia Universidad Católica de Chile (CL)			X
Universidad de los Andes (CO)			X
Universidad de Antioquia (CO)			X
Universidad Autónoma de Chihuahua (MX)			X
El Colegio de México	X		
Universidad Central de Venezuela	-	-	-

CUADRO 14 – Sistemas de recogida de datos
Fuente. Cuestionarios (Apéndices H e I).

De las trece instituciones que contestaron a esta pregunta, el énfasis se encuentra en los sistemas de recogida de datos que emplean ambos métodos, representada por ocho respuestas, puesto que dos emplean métodos puramente manuales, tres tienen sistemas totalmente automatizados, y otras tres no han contestado. Se puede inferir, al saber que las tecnologías no son excluyentes, que hay un buen nivel de informatización, que hay información que sí puede recogerse de forma manual y que solamente en dos no se utiliza la informática. Lo que no se sabe, en el caso de las ocho que utilizan ambos métodos, es qué tipo de información recaban manualmente, es decir, si la podrían recoger automáticamente y no lo hacen por alguna debilidad del sistema o por otro motivo.

Considerando la utilidad operacional y la posibilidad tecnológica de adoptar *software* integrado, con la **pregunta 5** se pretendía averiguar qué bibliotecas de las que emplean sistemas automatizados o manuales y automatizados utilizan otros sistemas de la IES de forma integrada con sus funciones o servicios: cinco, aunque dispongan del recurso informático, no lo utilizan; y ocho, sí. Aprovechar el sistema de matrícula de estudiantes, por ejemplo, de forma integrada con el sistema de gestión del préstamo, es una medida no sólo práctica, sino deseable por lo que aporta a la calidad de los controles.

Con la **pregunta 6** se pretendía obtener la opinión de los encuestados acerca de la validez de los veinte indicadores REBIUN para evaluar en profundidad el rendimiento de la biblioteca. A los respondientes se les presentaron dos opciones: aprobación en la totalidad (sí o no) o solamente en algunos indicadores. Y la **pregunta 7** ofrece la posibilidad, en caso negativo, de añadir los indicadores que al respondiente le parezcan más idóneos.

A continuación se presentan los veinte indicadores de REBIUN con la finalidad de apoyar la lectura del Cuadro 15, en el que se registran las respuestas a las dos preguntas:

- 1 Metros cuadrados contruidos por usuario
- 2 Estudiantes por puesto de lectura
- 3 Incremento de monografías por usuario
- 4 Revistas vivas en papel por investigador
- 5 Volúmenes informatizados sobre el total
- 6 Visitas por usuario
- 7 Préstamos por usuario
- 8 Consultas a bases de datos por investigador
- 9 Artículos electrónicos por investigador
- 10 Visitas a la web por usuario
- 11 Consultas al catálogo por usuario
- 12 PIB⁹⁷: documentos obtenidos por investigador
- 13 PIB: artículos servidos por revista viva en papel

⁹⁷ PIB = Préstamo interbibliotecario.

- 14 Usuarios por personal de la biblioteca
- 15 Técnicos en relación al total
- 16 Gasto en adquisiciones por usuario
- 17 Gasto en revistas por investigador
- 18 Gasto en monografías sobre el total
- 19 Gasto en recursos electrónicos sobre el total
- 20 Becarios en relación al total

IES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	Obs. y Nuevos Indicadores
UNLP	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Satisfacción de usuarios; impacto de las bibliotecas, más datos cuantitativos
UBA				No	Sí			No	No			No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Sí	No	Los indicadores referentes a investigador y a costes los prefieren más genéricos
UFBA	Sí		Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí			Sí			
UEFS	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
UESC	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	
UNIFACS	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
UFPE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
USP	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Observación inadecuada
UNESP		Sí	Sí	Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí								
UNICAMP	No	Sí	Sí		Sí		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
PUC CHILE	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
UNIANDES	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	
UDEA	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No	Sí	No	No		No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	No	
UEACH	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Comenta que no dispone de suficientes información para calcular indicadores
COLMEX	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	Sí	No	No	No	No	No	No	No	No	No	Sí	Sí	No	
UCV	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	El indicador 17 (gasto en revista/investigador) no se aplica a la B-Central, sólo en las bb de las facultades

CUADRO 15 – Indicadores REBIUN: su validez para evaluar en profundidad los servicios de la biblioteca universitaria

Fuente: Cuestionarios (Apéndices H e I).

Al observar las respuestas, una vez más, destaca la Universidad de la Plata que, al considerar que los indicadores REBIUN no sirven para evaluar el rendimiento de la biblioteca, indica puntos a añadir. Por cierto, con los estudios que desarrollan y los instrumentos de que disponen, nos parece sorprendente no considerar útiles ninguno de ellos.

Los pocos campos sin respuesta pueden significar, a nuestro juicio, una mala interpretación por parte de los respondientes. Sin embargo, el caso más sorprendente es el de la USP, puesto que al no considerar válido ninguno de los indicadores, tampoco ofrece ninguna sugerencia de indicadores que juzgue adecuados para revelar el rendimiento de las bibliotecas universitarias.

Calcular los Indicadores de REBIUN supone la existencia de una serie de datos. En la **pregunta 8** se pregunta a los encuestados: si los recogen y de qué manera (de forma manual o automatizada); si no los recogen; y si tienen la posibilidad de recogerlos. Sin embargo, cumple aclarar que esta pregunta en la que figuran los veinte indicadores de REBIUN, de hecho tiene cuarenta y cinco ítems, lo que seguramente supuso demasiada tarea a los encuestados. Además, las respuestas no reflejan necesariamente la adopción de estos indicadores. Es decir, si hay coincidencia entre la realidad de las bibliotecas y los Indicadores es por tratarse de una materia conocida. Además, muchos de ellos no son aplicados, a nuestro juicio, por su sofisticación ante el requerimiento de necesidades más apremiantes por parte de las bibliotecas latinoamericanas.

UNIVERSIDAD	COMENTARIOS
Universidad Nacional de la Plata	Recoge 16 ítems de forma manual y tiene posibilidad de recoger 5 más. Además, en el Cuadro sugiere otros.
Universidad de la Plata	Entre método manual y automatizada recoge 10 datos, tiene posibilidad de recoger 7 más, y no recoge 10.
Universidade Federal da Bahia	Entre método manual y automatizada recoge 18 datos, no recoge 5 y tiene posibilidad de recoger 6 más.
Universidade Estadual de Feira de Santana	Recoge todos los 45 ítems, entre método manual y automatizado. Cuestionario completo.
Universidade Estadual de Santa Cruz	Recoge 18 ítems entre método manual y automatizado y tiene posibilidad de recoger uno más
Universidade Salvador	Recoge 20 ítems entre método manual y automatizado y no indica si tiene posibilidad de recoger otros
Universidade Federal de Pernambuco	Recoge 16, no recoge 4 y tiene posibilidad de recoger 3 más
Universidade de São Paulo	Indica la recogida de 17 ítems. Presenta campos sin respuesta, hecho que se evidencia por el alto nivel de la IES y de sus instrumentos de trabajo
Universidade Estadual Paulista	Recoge 35 ítems entre los métodos manual y automatizado. Cuestionario con elevado índice de respuestas.
Universidade Estadual de Campinas	Recoge 14; no recoge 1; tiene posibilidad de recoger 6 más.
Pontificia Universidad Católica de Chile	Recoge todos los 45 ítems, entre método manual y automatizado. Cuestionario completo.
Universidad de los Andes	Recoge todos los 45 ítems, entre método manual y automatizado. Cuestionario completo
Universidad de Antioquia	Recogen 27 ítems; no recogen 2; tienen posibilidad de recoger 17. Cuestionario con elevado índice de respuestas
Universidad Autónoma de Chihuahua	Recoge 36 ítems y tiene posibilidad de recoger 9, por lo tanto el cuestionario se encuentra completo.
El Colegio de México	Recoge 18, pero el cuestionario presenta respuestas incongruentes.
Universidad Central de Venezuela	Recoge 34 ítems; no recoge 7; tiene posibilidad de recoger 4. Cuestionario completo.

CUADRO 16 – Datos que recogen las bibliotecas universitarias latinoamericanas aplicables al cálculo de los Indicadores REBIUN

Fuente: Cuestionarios (Apéndices H e I).

De las dieciséis IES encuestadas, dos presentaron respuestas incongruentes y cuatro tienen respuestas incompletas. Ello se puede atribuir a que el cuestionario fuera elaborado en Word, un recurso menos adecuado que Excel, por ejemplo. Por otra parte, el Cuadro 16, que reúne las respuestas de las preguntas 6 y 7, cubre algunas lagunas halladas en la pregunta 8. Por lo que se refiere a las que lograron una participación más completa (con indicación en negrita) destacan las *Universidades Estadual de Feira de Santana, Estadual Paulista y Estadual de*

Campinas (las tres de Brasil), además de la Católica de Chile, la de los Andes y de Antioquia (ambas de Colombia) y la de la Universidad Central de Venezuela.

En el caso de la última cuestión, la **pregunta 9**, se trataba de averiguar si las bibliotecas solían elaborar informes acerca del funcionamiento de los servicios. En caso afirmativo en el sistema manual de recogida de datos, si se basa en un modelo previamente establecido; en los sistemas automatizados o mixtos, si el modelo se genera automáticamente; también se indagó si se publica y con qué finalidades se utiliza. Las respuestas se reflejan en el Cuadro 17 que se incluye a continuación:

UNIVERSIDAD	Sist. Manual Modelo Establecido		Sist. Autom. Modelo automático		Publica		Finalidad
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
UNLP	-	X	X	-	X Web	-	Autoeval. inst.; Acreditaciones
UBA	X	-	-	X	X Web		Divulg. Para adm. central de la IES; planific; nuevos recursos
UFBA	X	-	X	-	X Alerta; Informativo electrónico.		Divulgación
UEFS	-	-	X	-	-	-	-
UESC	-	X	-	X	X Informativos	-	Divulgación; Formación de usuarios; Conservación del acervo
UNIFACS	-	X	X	-	X Web	-	-
UFPE	-	X	-	X	-	-	-
USP	X	-	X	-	-	-	Divulgación; Formación de usuarios
UNESP	-	X	X	-	X Informativo impreso y electrónico	-	Divulgación de investigaciones de la IES
UNICAMP	-	-	X	-	X Web		Base para proyectos
PUC CL	X	-	X		X Diversas	-	Divulg. Para adm. central de la IES y externa (país y extranj.)

UNIANDES	X	-	X	-	X Boletín Estadístico de la Univ.	-	Base para proyecciones y estudios de usuarios; Acreditación de programas
UDEA	-	-	X	-	X Intranet		Toma de decisión; Planes; Informes IES
COLMEX	X	-	-	-	X Informe de la IES	-	Planificación; Evaluación
UACH	X	-	X	-	-	X Sólo uso interno	Control adm
UCV	X	-	-	X	X	-	Control de gestión

CUADRO 17 – Informes: elaboración y uso
Fuente: Cuestionarios (Apéndices H e I).

Con los ítems que constituyen la pregunta 8 se pretendía definir la relación entre la recogida tradicional de datos, con la generación de informes (pregunta 9) que tuviesen utilidad para la gestión de las bibliotecas, además de la propia evaluación interna y externa de la Institución. De las dieciséis IES, solamente seis se encuadran parcialmente dentro de este criterio. A nuestro juicio, algunas variables pueden explicar este escenario: 1) quizá la pregunta no estuviese suficientemente clara y ello favoreció las interpretaciones subjetivas; 2) no hubo suficiente atención por parte de los respondientes para asociar un ítem con otro; 3) los datos recogidos por las bibliotecas proceden de una simple tradición pero de hecho no se utilizan.

El apartado añadido al cuestionario enviado a las Universidades brasileñas tenía como finalidad conocer la opinión de los bibliotecarios respecto al elenco de ítems que figuran como representativos del funcionamiento y del rendimiento de la biblioteca universitaria. Estos ítems están agrupados bajo los cuatro sistemas o macrofunciones establecidas en el documento del PNBU (CARVALHO; 1995), teniendo en cuenta que al incluir, sino todos, por lo menos gran parte de los servicios y funciones de la biblioteca universitaria, se dispondrá de muchos más elementos para obtener un retrato fiel del funcionamiento y rendimiento de la biblioteca universitaria brasileña. Esto se justifica porque, a nuestro juicio, el INEP

reduce las condiciones de evaluación de la biblioteca al tener como foco de su tarea solamente cinco indicadores, todos relacionados con “la adecuación del acervo al programa de la licenciatura” (BRASIL. Instituto..., 2006).

Nuestra propuesta es que se pueda evaluar la biblioteca a través de las macrofunciones que se indican a continuación, con el respectivo desglose, a su vez más pormenorizado en el modelo que consta en el ítem 5.3:

1 – ADMINISTRACIÓN - Gestión: planificación, evaluación, capacitación del personal; Área física en metros cuadrados según el uso; Condiciones de uso teniendo en cuenta número de plazas para usuarios, aulas individuales, para grupos, para minusválidos; Funcionamiento: días y horarios de apertura/año; Servicios de fotocopias: autoservicio, servicio local o externo; Acceso a Internet, teniendo en cuenta libre acceso y puntos de acceso; Catalogación: total de registros en OPAC y en fichas, total de material sin catalogar, promedio de tiempo de catalogación original y cooperativa/persona/día; Presupuesto: ingreso previsto, ingreso real; total de gastos, porcentaje con relación al presupuesto de la IES; Inversiones: materiales bibliográficos y especiales, capacitación del personal, cooperación, conservación, infraestructura física (instalaciones y equipamientos); Seguridad: extintores/m², control de temperatura y humedad, sistema antirrobo.

2 – FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COLECCIONES – Selección: política, servicio de desiderata, planes de incremento; Adquisición: política, control de compras/material/año, control de donaciones, control de intercambio, control de expurgo y pérdida; Acervo: totales/material y soporte.

3 – SERVICIOS AL USUARIO – Aspectos cuantitativos: servicio de referencia/materia, consulta local/materia, préstamos/materia/tipo de usuario, préstamo interbibliotecario/materia/tipo de usuario, conmutación bibliográfica (solicitudes hechas, solicitudes recibidas y atendidas/materia), reservas, DSI/materia/usuario; Aspectos cualitativos: impacto de servicios, productos, capacitación del personal, formación de usuario.

4 – CONTEXTO ACADÉMICO – Usuarios reales/tipo; Usuarios potenciales/tipo; Personal de la biblioteca: gestores, técnicos, administrativos, becarios.

Al finalizar este análisis, conviene aclarar que con las respuestas obtenidas a partir de las encuestas no se pretendía conocer el nivel de desarrollo de las bibliotecas iberoamericanas encuestadas. Antes bien, con el punto de partida de las respectivas opiniones acerca de los Indicadores REBIUN, se quiso aprovechar lo que se consideraba adecuado para el desarrollo del modelo de evaluación de las bibliotecas brasileñas. Sin embargo, a partir de dichas opiniones se pudo conocer, aunque someramente, la visión que tienen los bibliotecarios de los procesos administrativos, así como inferir qué dificultades tienen para manejar instrumentos de gestión. En el caso de las bibliotecas brasileñas, a excepción de la UNICAMP, se tiene la impresión de que presentan algunas respuestas aligeradas, a veces incongruentes y otras con incorrecciones. Por el cuidado y coherencia de las respuestas destacan la Universidad Nacional de La Plata, la Universidad de Buenos Aires, la Universidad de los Andes y El Colegio de México.

El papel de apoyo de la biblioteca a la docencia y al aprendizaje de las universidades se encuentra ya bien establecido, lo mismo que las expectativas de las agencias de acreditación y evaluación sobre el hecho de que las bibliotecas universitarias establezcan una estrecha conexión entre la evaluación de sus colecciones, recursos y servicios y los resultados educativos [...] lo que sigue faltando es la identificación de un conjunto más amplio de indicadores de rendimiento en conexión con los resultados más valorados de la educación superior.

Bonnie Gratch Lindauer

**6. PROPUESTA DE UN MODELO PARA EVALUAR LA
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA BRASILEÑA**

Confirmada la hipótesis planteada en la primera fase de esta investigación, de que el Ministerio de Educación de Brasil no dispone de indicadores suficientes ni adecuados para evaluar las bibliotecas universitarias en el marco de la evaluación de las titulaciones académicas, se considera necesario desarrollar una metodología adaptada para tal fin.

En este capítulo, una vez comentados los modelos que se han tomado como referencia, se presenta el modelo de evaluación propuesto.

6.1. LOS MODELOS DE REFERENCIA Y SU ADAPTACIÓN A LA REALIDAD BRASILEÑA

Al proponer un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias, Marta de la Mano González tiene claro que la preocupación por la misma en los años noventa se debe más bien al “interés que el tema ha suscitado [...] entre profesionales, docentes e investigadores del campo de la Biblioteconomía y Documentación” que a cierta iniciativa de los propios sistemas de bibliotecas para “conocer y mejorar su rendimiento” (MANO GONZÁLEZ, 1998, p. 175). El eco de este interés es evidente en la adopción de las técnicas de planificación, gestión y evaluación en el ámbito de los sistemas bibliotecarios. Esta medida supuso abrir la posibilidad de determinar objetivos y metas coherentes con las demandas de los usuarios y a partir de ellos identificar y aplicar “indicadores que revelen el grado de éxito que se ha alcanzado en su misión” (MANO GONZÁLEZ, 1998, p. 175).

Basándose en Lancaster, la misma autora (1998, p. 176) indica que la evaluación debe orientarse hacia cuatro vertientes u objetivos: a) determinar niveles de rendimiento de los servicios; b) comparar las condiciones y resultados con bibliotecas similares; c) justificar la existencia de la biblioteca; y d) identificar

fuentes de error y eficacia en el rendimiento de los servicios. A estos objetivos les corresponden dos funciones complementarias: a) una, de carácter interno, que busca analizar la realidad de la propia biblioteca ante el ideal que se le ha planteado; b) otra, de carácter externo, que tiene como referencia la actuación de bibliotecas similares, hecho que posibilitará validar la comparación.

Ante ello, se pone de relieve que llevar a cabo un proceso de evaluación, sea interno o externo, se tiene que desarrollar en algunas etapas secuenciales e interdependientes, según el modelo desarrollado por López Gijón (1996, p. 79): a) identificación y recogida de datos representativos del funcionamiento de la biblioteca; b) procesamiento de los datos para obtener indicadores de rendimiento; c) análisis e interpretación de estas informaciones, “cuyo resultado constituirá la base sobre la que sustentar la toma de decisiones [...] y la evaluación [...] con criterios objetivos”.

En cuanto a los datos, deben integrar “la práctica de una estadística regular y normalizada” (MANO GONZÁLEZ, 1998, p.180), cuya primera etapa se refiere a la **recogida de datos absolutos** que simplemente miden las actividades desarrolladas y las condiciones (variables) de la biblioteca, como personal, recursos, incremento de la colección, funcionamiento de los servicios. Respecto a esto, la autora destaca que estos datos reflejan una imagen de la realidad pero no permiten su conocimiento. Pero subraya que es la recogida regular y normalizada de estos datos absolutos la que posibilitará los análisis más complejos.

Así, la segunda etapa se refiere a la formulación del sistema de indicadores. Se trata de una tarea más compleja puesto que **implica la existencia de unos estándares de desempeño y la aplicación de fórmulas matemáticas** para la obtención de los cálculos acerca del cumplimiento satisfactorio de dichos indicadores. Un sistema de esta naturaleza tiene como base de cálculo los datos recogidos referentes a servicios, actividades y productos. Sin embargo, hay que tener claro que los indicadores no se obtienen a partir de cualquier dato, como se dijo antes, y sí de aquellos recabados de forma sistemática, normalizada (aunque

sea por método manual), es decir, siempre de la misma manera y a partir de fuentes previamente determinadas para que se llegue a series históricas.

La **etapa final se refiere a la interpretación y valoración de los indicadores** que es el propio proceso de evaluación, cuya finalidad es contribuir directamente a la toma de decisiones, corrección de errores, mejora de servicios, identificación de puntos débiles y fuertes, en fin, debe ser la palanca que posibilite la implementación de los cambios necesarios para que la biblioteca tenga una gestión eficaz, orientada a ofrecer actividades, servicios y productos de calidad. Esta afirmación refleja lo que consensúa la literatura: que la evaluación no es un fin en sí misma, sino un medio para alcanzar un fin.

Conviene señalar que somos conscientes de que, al ser único, cada sistema de bibliotecas debería establecer sus propios criterios de evaluación. No obstante, se sabe que tal medida se tornaría prácticamente inviable, por una parte, por la labor que supone la construcción de un sistema de indicadores y de evaluación, y por otra, al tener en cuenta que la evaluación externa, “se basa, esencialmente, en la comparación entre bibliotecas” (MANO GONZÁLEZ, 1998, p. 178).

Además, ante la pretensión final de este trabajo de investigación –ofrecer al INEP un instrumento capaz de evidenciar el papel de la biblioteca en la evaluación de las titulaciones académicas– lo que se desarrolla aquí no es un Sistema de Indicadores, sino un Modelo de Evaluación. Para ello, se conciben como **grupos de indicadores**, según lo que determina el Instrumento del INEP, las macrofunciones de la biblioteca universitaria. Estos grupos abarcan lo que Maria Carmen Romcy de Carvalho denomina “sistemas”, dentro de las funciones que la biblioteca tiene en cuenta en relación con las funciones de la IES –Enseñanza, Investigación y Extensión. Se refieren, según nuestra clasificación, a cuatro aspectos relacionados con:

- La gestión de la biblioteca (administración).
- El ambiente académico (personal interno y externo, es decir, estudiantes de grado y postgrado, recursos humanos de las bibliotecas y personal involucrado en la extensión universitaria)

- El control bibliográfico (formación y desarrollo de colecciones).
- Los recursos ofrecidos los usuarios (Servicios).

Por **indicadores**, también según el INEP, se entienden las funciones específicas o finalidades del sistema bibliotecario. Asimismo, se incluyen los **criterios para establecer la puntuación** y, siempre que es posible, **estándares** ya testados en bibliotecas latinoamericanas, por la similitud que guardan con la situación de Brasil.

Por las razones anteriormente expuestas, se desarrolló aquí un único modelo, con la intención de aplicarlo en el ámbito nacional, aunque se conozcan las diferencias regionales y locales existentes en el país. Lo que se buscó fue, por una parte, ofrecer al INEP un instrumento idóneo para representar el funcionamiento eficaz de la biblioteca universitaria; por otra, al corresponder la nota máxima de un indicador a una situación ideal, ofrecer a los sistemas bibliotecarios brasileños un modelo orientativo para su planificación y gestión, para crear un futuro sistema de indicadores y para afrontar la evaluación del Ministerio.

Los indicadores elaborados por REBIUN para las bibliotecas universitarias de España (CONSEJO DE RECTORES... 2000) constituyen el principal referente para el modelo que a continuación se presenta. Esto se explica, por una parte, teniendo en cuenta la calidad que han alcanzado las bibliotecas universitarias españolas en general en comparación con las brasileñas; y, por otra, por el liderazgo que ejerce España en Iberoamérica en diversos campos de actividad. Sin embargo, intentar trasladar de un país a otro un modelo tal y como se presenta en su origen, aunque sea exitoso, sería una medida no sólo temeraria, sino impropia. En cuanto a las bibliotecas universitarias específicamente, esto se debe a que las realidades académicas, culturales y sociopolíticas de un país y otro son muy distintas. Además, se encuentra prácticamente consensuada en la literatura la condena de este tipo de importación por lo artificioso que resulta.

Por las razones anteriormente expuestas, se presentan en negrita los indicadores REBIUN que, según los resultados de los cuestionarios (Apéndices F y G), se adecuan al Modelo brasileño; y señalados en cursiva los que deberán ser incluidos en un futuro sistema de indicadores brasileño; y en tipo normal, los que no se aplican, al menos de momento.

- 1 **Metros cuadrados construidos por usuario**
- 2 **Estudiantes por puesto de lectura**
- 3 **Incremento de monografías por usuario**
- 4 *Revistas vivas en papel por investigador*
- 5 **Volúmenes informatizados sobre el total**
- 6 Visitas por usuario
- 7 **Préstamos por usuario**
- 8 *Consultas a bases de datos por investigador*
- 9 *Artículos electrónicos por investigador*
- 10 *Visitas a la web por usuario*
- 11 *Consultas al catálogo por usuario*
- 12 **PIB⁹⁸: documentos obtenidos por investigador**
- 13 **PIB: artículos servidos por revista viva en papel**
- 14 **Usuarios por personal de la biblioteca**
- 15 **Técnicos en relación al total**
- 16 **Gasto en adquisiciones por usuario**
- 17 *Gasto en revistas por investigador*
- 18 **Gasto en monografías sobre el total**
- 19 Gasto en recursos electrónicos sobre el total
- 20 Becarios en relación al total

Si comparamos, aunque sea superficialmente, las bibliotecas universitarias españolas con las brasileñas, lo que se percibe es que las primeras ya superaron muchos aspectos que tienen que ver con la infraestructura, la administración, los servicios y la tecnología. Asimismo, se observa que las cuestiones de personal se encuentran en cierta medida resueltas. En Brasil, al revés, hay cuestiones elementales por superar y esto viene siendo una lucha de los bibliotecarios desde

⁹⁸ PIB = Préstamo interbibliotecario

hace años, como se pudo ver en el capítulo 3, principalmente a través de los trabajos de Maria Luisa Monteiro da Cunha (1977) y Maria Lucia Andrade Garcia (1991).

Ante ello, se han adoptado los Indicadores REBIUN que representan problemas aún sin solución en Brasil o en vías de solución y, al mismo tiempo, son significativos para demostrar el funcionamiento de la biblioteca en cuestiones básicas. Se descartaron provisionalmente algunos -aquellos señalados en cursiva- por depender de una infraestructura tecnológica (por ejemplo, Artículos electrónicos por investigador) o controles especiales (por ejemplo, Consultas al catálogo por usuario, en este caso porque ni todas las bibliotecas universitarias brasileñas están totalmente automatizadas, ni todas operan con OPAC). En cuanto a los no adoptados, se comenta el porqué uno a uno:

- Visitas por usuario: no se considera relevante, además de demandar un control especial.
- Gasto en recursos electrónicos sobre el total: aunque sea significativo desde el punto de vista de las inversiones, en Brasil no es relevante a causa del Portal de Revistas, coordinado y financiado por la CAPES para todas las IES brasileñas, el cual tiene el control de su uso. De cualquier modo, por su interés, debe incorporarse a largo plazo en el sistema de indicadores.
- Becarios en relación al total: no es aplicable aún porque la contratación de becarios en Brasil todavía es problemática, es decir, a nuestro juicio, en el ámbito de los gestores no hay una mentalidad formada a respecto y, por tanto, no se implantan medidas concretas orientadas a la contratación regular de becarios.

Además de los Indicadores REBIUN, hay otras obras que contribuyeron a la elaboración del modelo de evaluación propuesto para las bibliotecas brasileñas que se comentan a continuación:

- Uno de los documentos del PNBU, elaborado por Maria Carmen Romcy de Carvalho, citado anteriormente, titulado *Estatística e padrões para o planejamento e a avaliação das bibliotecas universitárias* (1995). Su inclusión se

debe a dos razones fundamentales: a) fue uno de los documentos clave del PNB; b) su estructura, a causa de los pormenores que abarca en cuanto a los servicios bibliotecarios, tuvo una aceptación casi unánime por parte de las bibliotecas brasileñas que contestaron al cuestionario.

- Estándares para catalogación, no establecidos, sino obtenidos en la práctica por la Biblioteca Central de la UFBA y por la *Fundação Getúlio Vargas*. Cabe señalar que el acceso a dichos estándares generó para el modelo propuesto un promedio de productividad que juzgamos razonable, teniendo en cuenta los siguientes factores: el *software* adoptado⁹⁹, el nivel de catalogación establecido, la normalización de las entradas (diversos tipos y autoría) y de los encabezamientos de materia, el sistema de clasificación y el funcionamiento de la red informática (UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Biblioteca..., 2007; FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Biblioteca..., 2007). Teniendo en cuenta que hay una diferencia muy grande entre la productividad de las dos instituciones, a continuación se presenta un cuadro resumen con los datos por ellas facilitados:

INSTITUCIÓN	CATALOGACIÓN ORIGINAL		CATALOGACIÓN DERIVADA		REGISTRO Y TIJUELADO	
	1 hora	6 horas	1 hora	6 horas	1 hora	6 horas
UFBA	2	12*	3,5	20**	30	180***
FGV	4	24	12	72	60	360

CUADRO 18 – Estándares para catalogación

Fuente: UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Biblioteca... 2007; FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Biblioteca..., 2007

* 10 a 12/6 horas

** 15 a 20/6 horas

*** 150 a 200/6 horas de cada uno.

A ello se unieron las aportaciones de otros dos trabajos de Latinoamérica por contener indicadores que se adecuan a las condiciones de las bibliotecas

⁹⁹ Tanto la UFBA como la FGV adoptan el *software* PERGAMUM Sistema Integrado de Bibliotecas, actualmente muy difundido en Brasil. Fue desarrollado por la Pontificia Universidade Católica do Paraná (https://wwws.pucpr.br/sistemas_s/pergamum/pergamum/php/home.php).

brasileñas y, además, 2 europeos¹⁰⁰, teniendo en cuenta la amplitud y la objetividad que presentan:

- *Propuesta de evaluación de bibliotecas...*, de Marta de la Mano González (1998).
- *Norma UNE 50.137 (ASOCIACIÓN ESPAÑOLA...*, 2000).
- *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región centro occidental de ANUIES (ASOCIACIÓN NACIONAL...*, 2000).
- *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas (CONSEJO DE RECTORES...*, 2001).

De hecho, también se han utilizado para una comparación y la revisión final otros documentos que han sido tratados por diferentes autores e instituciones:

- *Guía de evaluación de bibliotecas*, del Consejo de Coordinación Universitaria de España, 2002.
- *Normas y criterios para la evaluación de las bibliotecas universitarias...*, de Marcela Fushimi, 2002.
- *Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias*, coordinada por Miguel Duarte Barrionuevo, en 2002.
- El proyecto *Desarrollo de nuevos instrumentos de medición de la calidad de las bibliotecas universitarias españolas* (UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID. Biblioteca., 2003).
- *Manual de instruções para preenchimento dos dados do relatório gerencial estatístico do SBU*, del Sistema de Bibliotecas de la UNICAMP (UNIVERSIDADE ESTADUAL..., 2007).

6.2. EL MODELO PROPUESTO

Con la finalidad de uniformar la terminología aquí empleada con la del INEP y, además, permitir el entendimiento objetivo de los conceptos adoptados, se

¹⁰⁰ Se excluyen los trabajos de Roswitha Poll y Boekhorst porque ya están contemplados en los Indicadores de REBIUN.

presentan a continuación las definiciones de vocablos y expresiones que se refieren al modelo propuesto:

1. **Categoría de Análisis** – según el INEP (Brasil. Instituto..., 2006), es un grupo de grandes características referentes a los aspectos de la titulación sobre los cuales se va a emitir un juicio de valor y que, en su conjunto, expresan una totalidad. Ej.: Categoría de Análisis 1: Organización Didáctico-pedagógica; Categoría de Análisis 2: Cuerpos Docente, Discente y Personal Administrativo y de Servicios; Categoría de Análisis 3: Biblioteca; Categoría de Análisis 4: Instalaciones Físicas.
2. **Grupo de Indicadores** – son los elementos representativos de las funciones y actividades (sucesos, personas, objetos), servicios y productos de la Biblioteca. Ej.: Grupo 3.1. Administración; Grupo 3.2. Contexto Académico; 3.3. Formación y Desarrollo de Colecciones; Grupo 3.4. Servicios al Usuario.
3. **Indicador o indicador de rendimiento** – según la Norma UNE 50-137, es la expresión que describe actividades (sucesos, personas, objetos), servicios y productos en términos cuantitativos y cualitativos y que posibilita obtener evidencias concretas de la realidad, es decir, se trata de una medida de rendimiento. También incluye el método utilizado. De hecho, esta nomenclatura no es congruente con lo que el INEP denomina indicador. Sin embargo, para mantener la terminología del referido Instituto, se adopta el vocablo tal y como aparece en el manual de 2006 (Anexo A). Así, teniendo en cuenta la definición de AENOR, por indicador, a nuestro juicio, la columna 2 estaría mejor representada por el vocablo **función y condiciones** en lugar de indicador, puesto que se refiere a las funciones específicas de la biblioteca universitaria y sus condiciones de funcionamiento.
4. **Criterios** – son especificaciones de los elementos que sirven de base para la evaluación (juicios, comparación o apreciación) y para atribuir una nota a un indicador. Siempre que es posible se acompañan de unos estándares mínimos.
5. **Estándar** – se refiere a patrones (o medidas) que orientan a que se obtengan rendimientos en las actividades, servicios y productos, de

manera que la biblioteca pueda cumplir no sólo sus funciones básicas, sino con los objetivos establecidos en su planificación.

6. **Nota** – representación numérica del resultado de la evaluación de un indicador y de un grupo de indicadores, en una escala de 1 a 5, siendo el 1 el valor más bajo y 5 el más alto.
7. **Concepto** – es la media final de la valoración de cada indicador y grupo de indicadores y se refiere a la categoría de análisis. Su cálculo se obtiene según se explica en el apartado 6.3.
8. **Biblioteca Principal** – o Biblioteca Cabecera de Sistema, o también Órgano Coordinador, es la entidad responsable de la coordinación de un sistema de bibliotecas de determinada IES. Puede o no ser una biblioteca. Está representada por BP.
9. **Biblioteca Sectorial** – es una unidad de información por área de conocimiento, que puede ubicarse en una facultad o departamento u otra división de la estructura organizativa de la IES. Pertenece a la red de bibliotecas académicas de una IES e integra así el sistema bibliotecario. Está representada por BS o, en plural, BBSS.

En relación con el contenido del *Instrumento* actual del INEP (Anexo), el primer cambio que se propone para el nuevo modelo es que la biblioteca vuelva a considerarse una categoría de análisis en el proceso de evaluación, quitándosele la condición de “Instalación Física” de la Universidad. Con esta medida, se pretende que la biblioteca universitaria logre un *status* académico-pedagógico dentro de la IES. En consecuencia, cambian también los grupos de indicadores.

En cuanto a la estructura, pareció conveniente seguir el mismo modelo adoptado por el INEP (Anexo), por tres razones:

1. Mantener la uniformidad del instrumento, puesto que las otras dos categorías de análisis que evalúan las titulaciones presentan esta misma estructura.
2. Su modo de presentación permite un fácil entendimiento y manejo.
3. Posibilita la introducción de cambios con facilidad.

El único cambio estructural se hizo en el número de columnas del formulario, es decir, en lugar de dos (*Indicadores a ser evaluados* y *Criterios para atribución de los conceptos*) se va a trabajar con cuatro (Grupo de indicadores; Indicador; Criterios para establecer la nota; Nota).

Así, los cambios propuestos son de doble naturaleza:

- 1) Estratégico-conceptual: la Biblioteca cambia de *status* dentro de la IES y los criterios, siempre que sea posible, deben incluir estándares mínimos, de manera que los miembros de las Comisiones de Evaluación dispongan de una base de referencia o punto de partida. Esto no significa que cada IES, a lo largo del tiempo, no pueda mejorarlos según sus experiencias, peculiaridades y la importancia que le de el equipo directivo de la IES. En consecuencia, se redefine la terminología empleada por el INEP de modo que pueda reflejar una nueva visión sobre el papel de la Biblioteca dentro de la IES.
- 2) Estructural: en vez de adoptar dos columnas (Anexo A), se adoptan cuatro, resultado del cambio propuesto, como ya se explicó anteriormente.

Con la finalidad de demostrar la diferencia entre el enfoque vigente del INEP y el nuevo propuesto, a continuación se presentan los dos modelos que encabezan el apartado referente a la evaluación de la biblioteca.

CATEGORÍA 3 – INSTALACIONES FÍSICAS

GRUPOS DE INDICADORES	PONDERACIÓN
3.1. BIBLIOTECA: adecuación del acervo al programa de la Titulación	50
3.2. INSTALACIONES ESPECIALES Y LABORATORIOS ESPECÍFICOS: para formación básica	10
3.3. INSTALACIONES ESPECIALES Y LABORATORIOS ESPECÍFICOS: para formación profesional y especializada	20
3.4. INSTALACIONES ESPECIALES Y LABORATORIOS ESPECÍFICOS: para práctica profesional y servicios a la Comunidad	20

CUADRO 19 – Modelo actual del INEP

Fuente: BRASIL. Instituto..., 2006, p. 68 (Anexo)

CATEGORÍA DE ANÁLISIS 3 – BIBLIOTECA

GRUPOS DE INDICADORES	PONDERACIÓN
3.1. ADMINISTRACIÓN (ADM)	25
3.2. CONTEXTO ACADÉMICO (CAC)	20
3.3. FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COLECCIONES (FDC)	25
3.4. SERVICIOS AL USUARIO (SUS)	30

CUADRO 20 – Modelo adaptado propuesto
Fuente: Elaboración propia (2007).

Definida la biblioteca como una categoría de análisis, se justifican las ponderaciones atribuidas a los grupos de indicadores:

- Los dos primeros grupos (3.1 y 3.2) se refieren a aspectos orgánicos (contexto estructural) y organizativos (condiciones de funcionamiento) de la biblioteca, es decir, son requisitos que debe cumplir una organización para su funcionamiento. En un primer vistazo, o quizá bajo la óptica española, puede parecer más idóneo atribuirles una ponderación más baja o la misma (por ejemplo, 20 y 20, como se pensó inicialmente), ya que se supone que al crearse una biblioteca académica empieza a funcionar en consonancia con las funciones de la Universidad a la que va a prestar servicio. Sin embargo, si tenemos en cuenta la realidad brasileña, se considera necesario evidenciar la relevancia de estos dos aspectos, principalmente del primero, de modo que, tanto los dirigentes universitarios como los evaluadores, tengan claro la inversión y los esfuerzos que demanda una biblioteca de esta naturaleza. La diferencia de 5 puntos menos en el peso de la ponderación del ítem 3.2 en relación al 3.1 es que, si los controles de personal no están resueltos por parte de la IES, el propio sistema bibliotecario puede encontrar soluciones internas. De hecho, somos conscientes de que estos dos primeros grupos **apoyan** el desarrollo de las actividades, servicios y productos específicos de la biblioteca, teniendo en cuenta que deben garantizar unos buenos servicios bibliotecarios (representados en los grupos 3.3 y 3.4). Pero este apoyo supone el reconocimiento, por parte de la administración superior de la IES, del papel que juega la biblioteca para el cumplimiento de su misión. Con esto se quiere decir que el sistema bibliotecario, además de participar en la planificación institucional, debe de tener un presupuesto que le posibilite

desarrollar los servicios de apoyo a los programas de enseñanza, de investigación y de extensión.

- Los grupos 3.3 y 3.4 son los relativos a las **funciones específicas** de la Biblioteca (servicios orientados a apoyar las necesidades informativas de los programas de enseñanza, investigación y extensión), aunque el primero sea de **apoyo técnico** y el segundo se refiera a las **finalidades de la biblioteca**. Así se pone de relieve la interdependencia de estos dos grupos, es decir, para que se cumplan las finalidades de la biblioteca (plasmadas en los servicios al usuario) es necesario que la biblioteca ofrezca una colección y unos servicios de información debidamente organizados, accesibles, actualizados, en cantidad adecuada al número de usuarios y con contenidos idóneos respecto a los programas de enseñanza e investigación. Sin embargo, la diferencia de 5 puntos menos de peso en la ponderación del ítem 3.3 con relación al 3.4 se debe a que un desfase bibliográfico e informativo –como suele ocurrir en Brasil- puede ser compensado por un personal bien formado para atender los servicios al usuario, es decir, que tenga una cualificación idónea que le permita buscar la información en cualquier lugar. No obstante, se pone de relieve, ante lo expuesto, la interdependencia también existente entre los grupos 3.1 y 3.4, los que incluyen, respectivamente, la formación del personal y las diversas modalidades de servicios al usuario.

Otro aspecto a tener en cuenta es que llevar a cabo un proceso evaluativo, sea interno o externo, va a requerir por parte de la Biblioteca Cabecera de Sistema de una dada IES disponer de una infraestructura de información gerencial consistente y sistemáticamente recogida y analizada. Esto supone la creación de un banco o base de datos, preferentemente desarrollado en plantillas electrónicas, elaboradas de modo que reflejen toda la dinámica de la biblioteca. Para ello, se propone la creación de un *Banco de Información Gerencial* (BIG) como requisito básico del proceso. La reunión de estos datos, tras algunos años de recogida, ofrecerá las condiciones necesarias para desarrollar un *Sistema de Indicadores*. Así, teniendo en cuenta que hay que disponer de una estructura estándar, que atienda tanto a las peculiaridades del BIG como del *Sistema de Indicadores* y del *Sistema de Evaluación*, nuestra sugerencia es que se estructure el sistema de recogida de datos también por indicadores, según el documento

técnico del PNBU (CARVALHO, 1995), es decir, agrupando las funciones (actividades, servicios y productos) y condiciones de funcionamiento en los grupos de indicadores ya vistos en el Cuadro 20: Administración; Contexto Académico; Formación y Desarrollo de Colecciones; y Servicios a los Usuarios.

Estos grupos de indicadores, representativos de conjuntos (o bloques afines) de funciones y condiciones de funcionamiento, a su vez, muestran a la biblioteca como un elemento esencial de la vida académica, integrada por un conjunto orgánico constituido por personas, recursos de información, infraestructura para prestar los servicios (instalaciones, equipamiento, tecnología, etc.) y un ambiente propio interno y externo (cultura). A todos estos aspectos se ha pretendido atender mediante los correspondientes indicadores que forman parte de cada uno de los grupos de indicadores.

Los cuatro grupos considerados son los siguientes:

3.1. ADMINISTRACIÓN (ADM)

3.1.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL ÓRGANO COORDINADOR DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS

Se refiere a la situación orgánica de la BP y sus implicaciones en cuanto a la planificación de la gestión y al presupuesto.

3.1.2. PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN

Se refiere al modelo de gestión, a la práctica de planificación y al sistema de evaluación.

3.1.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL

Trata de los programas de educación continua del personal, teniendo en cuenta los objetivos, las necesidades, las demandas y la innovación del sistema de bibliotecas.

3.1.4. ESPACIO FÍSICO

Se refiere a las superficies destinadas a los usuarios, a la administración y a los materiales. Incluye las condiciones de uso: capacidad de ocupación simultánea, salas para trabajo individual y en grupo, acceso para minusválidos.

3.1.5. FUNCIONAMIENTO

Se refiere a los días y horarios de apertura de la biblioteca.

3.1.6. INFRAESTRUCTURA PARA LOS SERVICIOS

Se refiere a los recursos técnicos y tecnológicos disponibles, para uso interno y de los usuarios.

3.1.7. SEGURIDAD Y CONDICIONES AMBIENTALES

Se refiere al ambiente en general de la biblioteca relacionado con la seguridad de los bienes y de las personas, así como con la comodidad y la racionalidad del ambiente.

3.2. CONTEXTO ACADÉMICO (CAC)

3.2.1. USUARIOS

Se refiere al control de los distintos tipos de usuarios (estudiantes de grado y postgrado, docentes, investigadores, personal de administración y servicios).

3.2.2. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA (RH)

Se refiere al control del personal que trabaja en las BB y hace posible la gestión de los procesos de su interés.

3.3. FORMACIÓN Y DESARROLLO DE COLECCIONES (FDC)

3.3.1. SELECCIÓN DE LA COLECCIÓN

se refiere al proceso de elegir los materiales informativos que se van a incorporar y descartar, según las necesidades, la pertinencia, la actualidad, la cantidad, el tipo, el soporte, el idioma, dentro de unos criterios predeterminados.

3.3.2. ADQUISICIÓN DE LA COLECCIÓN

Se refiere al proceso de incorporación de los recursos de información por compra, donación y canje.

3.3.3. CATALOGACIÓN

Se refiere al proceso de registro e indexación de los documentos, en función de normas internacionales de representación, para asegurar su control y su recuperación eficaz.

3.3.4. COLECCIÓN

Se refiere a las condiciones de control cuantitativo, de almacenamiento y de acceso a todo tipo de recursos informativos.

3.4. SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO (SAC)

3.4.1. TIPOS, CANTIDAD Y CALIDAD

Se refiere a todos los aspectos involucrados en los servicios al usuario, teniendo en cuenta su satisfacción

Cada Indicador tendrá sus respectivos Criterios y Estándares para que se le pueda atribuir una *Nota*. Esta, a su vez, se representa en una escala de 1 a 5, siendo el 1 el valor más bajo, según determinan la legislación y la normativa brasileñas pertinentes. La media de las notas generará la media semifinal para cada conjunto o bloque. Las notas de los cuatro bloques, según las ponderaciones establecidas, posibilitarán primeramente el cálculo del concepto final de la biblioteca y luego de la titulación.

La base de este Modelo, como ya se ha indicado, es el *Instrumento* del INEP, lo que significa que las orientaciones acerca de la valoración y atribución de conceptos aplicadas a las otras dos Categorías de Análisis también se tendrán en cuenta en la Biblioteca, según lo que establece el referido Instrumento (BRASIL. Instituto..., 2006, p. 22 a 24 - Anexo A).

Este modelo supone que cada Biblioteca Cabecera de Sistema forma una red junto a todas las bibliotecas de la respectiva IES (o cuenta con una estructura organizativa que posibilite este vínculo) y así pueda alimentar sistemáticamente el *Banco de Informaciones Gerenciales*. Esta base de datos, a su vez, debe ser estructurada de manera que refleje toda la dinámica de la biblioteca, en cuanto a sus finalidades, traducidas en actividades, servicios y productos. De él se obtienen los informes de gestión (datos absolutos), los cuales a su vez constituirán la base del *Sistema de Indicadores* y los insumos para la planificación y evaluación, según propone López Gijón (1996, p. 79).

Es necesario aclarar que los dos primeros indicadores del modelo (3.1.1 y 3.1.2) se refieren a la Biblioteca Cabecera del Sistema de Bibliotecas, aquí llamada también Biblioteca Principal (BP). El INEP debe tener en cuenta que, aunque esté evaluando una biblioteca de facultad o de departamento (aquí llamada Biblioteca Sectorial - BS), no puede prescindir de considerar esta biblioteca en su contexto organizativo, es decir, qué tipo de vínculo o subordinación tiene con relación a la Biblioteca Principal (¿Técnico-administrativo? ¿Sólo técnico? ¿Sólo administrativo? ¿No tiene vínculo? en este caso, ¿su subordinación jerárquica se circunscribe a la facultad donde se ubica?). Identificar ese aspecto no implica emitir ningún juicio de valor, sino tener en cuenta que una de las características de las bibliotecas universitarias es no tener autonomía administrativa. Tener claros los niveles jerárquicos y, por ende, los canales de comunicación donde transita la Biblioteca (relaciones organizativas formales) es fundamental para diagnosticar cómo se mueve la Biblioteca dentro de la IES y ante qué instancias decisorias rinde cuenta.

El cálculo del concepto final de la categoría de análisis Biblioteca se basa en lo que establece la Ley 10.861/2004 y el Instrumento del INEP de 2006. Este resultado final, a su vez, formará parte del cálculo del concepto final de la titulación académica en la que está la biblioteca.

GRUPO DE INDICADORES	INDICADOR	CRITERIOS PARA ATRIBUIR LA NOTA Y ESTÁNDAR (SI CABE)	NOTA
3.1. ADM.	3.1.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL ÓRGANO COORDINADOR DEL SISTEMA DE BIBLIOTECAS	<p>1. La Biblioteca Principal (BP) depende orgánicamente del rectorado o de un vicerrectorado.</p> <p>2. La BP está incluida en el plan de la IES, en el cual basa su misión y participa del proceso de planificación institucional.</p> <p>3. La institución asigna recursos específicos a la BP, es decir, es una unidad presupuestaria de la IES.</p> <p>4. El presupuesto asignado a la BP supone como mínimo el 4 o 5% del presupuesto de la IES.</p> <p>5. La BP controla los ingresos previstos, los ingresos reales y los gastos realizados.</p> <p>6. La BP tiene infraestructura y estructura para captar y gestionar recursos externos procedentes de proyectos, convocatorias, etc. y de la prestación de servicios a la comunidad externa que permiten su autofinanciación.</p>	5
		<p>1. La Biblioteca Principal (BP) depende orgánicamente del rectorado o de un vicerrectorado.</p> <p>2. La BP está incluida en el plan de la IES, en el cual basa su misión y participa del proceso de planificación institucional.</p> <p>3. La institución asigna recursos específicos a la BP, es decir, es una unidad presupuestaria de la IES.</p> <p>4. El presupuesto asignado a la BP supone como mínimo el 2 o 3% del presupuesto de la IES.</p> <p>5. La BP controla los ingresos previstos, los ingresos reales y los gastos realizados.</p> <p>6. La BP tiene infraestructura y estructura para captar y gestionar recursos externos procedentes de proyectos, convocatorias, etc. y de la prestación de servicios a la comunidad externa que permiten su autofinanciación.</p>	4

		<p>1. La Biblioteca Principal (BP) depende orgánicamente del rectorado o de un vicerrectorado.</p> <p>2. La BP está incluida en el plan de la IES, en el cual basa su misión y participa del proceso de planificación institucional.</p> <p>3. La institución asigna recursos específicos a la BP, es decir, es una unidad presupuestaria de la IES.</p> <p>4. El presupuesto asignado a la BP supone como mínimo el 1% del presupuesto de la IES.</p> <p>5. La BP controla los ingresos previstos, los ingresos reales y los gastos realizados.</p> <p>6. La BP tiene infraestructura y estructura para captar y gestionar recursos externos procedentes de proyectos, convocatorias, etc. y de la prestación de servicios a la comunidad externa que permiten su autofinanciación.</p>	3
		<p>1. La BP depende orgánicamente del rectorado o de un vicerrectorado.</p> <p>2. La BP está incluida en el plan institucional por mera formalidad, es decir, tiene recursos asignados pero no participa en el proceso de planificación institucional.</p> <p>3. La BP no es una unidad presupuestaria, pero puede captar recursos externos procedentes de proyectos, convocatorias, etc. y de la prestación de servicios a la comunidad externa que permiten su autofinanciación.</p> <p>4. La BP puede conocer la distribución del presupuesto institucional pero no llega a los porcentajes de las notas anteriores.</p>	2
		<p>1. La BP depende orgánicamente de un sector técnico o administrativo de la IES.</p> <p>2. La BP no está incluida en el plan institucional y, por lo tanto, la asignación de recursos es aleatoria o episódica.</p> <p>3. La BP no es una unidad presupuestaria y únicamente cuenta con los recursos asignados por la IES.</p>	1

	3.1.2. PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN	<p>1. El modelo de gestión de la BP se basa en una misión adecuada a la misión institucional y a partir de ella la BP elabora un plan estratégico (o a largo plazo) de trabajo, con objetivos y metas establecidos y presupuestados.</p> <p>2. La BP cuenta con una estructura organizativa equilibrada y funcional en relación a la IES. (no está súper ni infradimensionada en relación con la IES y cuando refleja bien las funciones y finalidades de la BP).</p> <p>3. La BP trabaja en red electrónica con las Bibliotecas Sectoriales (BBSS) y dispone de un banco de informaciones gerenciales (BIG), alimentado por un sistema electrónico de recogida de datos, con manual de instrucciones.</p> <p>4. La BP cuenta con un departamento específico o unidad organizativa de planificación y evaluación y su personal tiene formación adecuada para este fin o bien tiene el apoyo o la asesoría de una Comisión de Planificación o de Biblioteca.</p> <p>5. La BP cuenta con un sistema de evaluación del rendimiento, recogido en una política y en instrumentos específicos (principios y criterios, sistema de recogida de datos y respectivo BIG, sistema de indicadores y estándares, modelo definido de informe, manuales de procedimiento).</p> <p>6. El sistema bibliotecario cuenta con mecanismos formales de comunicación interna (tablones de avisos, boletines informativos, correo electrónico, intranet, etc.).</p>	5
		<p>1. El modelo de gestión de la BP se basa en una misión adecuada a la misión institucional y a partir de ella la BP elabora un plan estratégico (o a largo plazo) de trabajo, con objetivos y metas establecidos y presupuestados.</p> <p>2. La BP cuenta con una estructura organizativa equilibrada y funcional en relación a la IES. (no está súper ni infradimensionada en relación con la IES y cuando refleja bien las funciones y finalidades de la BP).</p> <p>3. La BP trabaja en red electrónica con las Bibliotecas Sectoriales (BBSS) y dispone de un banco de informaciones gerenciales (BIG), alimentado por un sistema parcialmente electrónico de recogida de datos, con manual de instrucciones.</p> <p>4. La BP cuenta con un departamento específico o unidad organizativa de planificación y evaluación y su personal tiene formación adecuada para este fin o bien tiene el apoyo o la asesoría de una Comisión de Planificación o de Biblioteca.</p>	4

		<p>5. La BP cuenta con un sistema de evaluación del rendimiento, recogido en una política y en instrumentos específicos (principios y criterios, sistema de recogida de datos y respectivo BIG, sistema de indicadores y estándares, modelo definido de informe, manuales de procedimiento).</p> <p>6. El sistema bibliotecario cuenta con mecanismos formales de comunicación interna (tablones de avisos, boletines informativos, correo electrónico, pero no cuenta con intranet, etc.).</p>	
		<p>1. El modelo de gestión de la BP se basa en una misión adecuada a la misión institucional y a partir de ella la BP elabora un plan anual de trabajo, con objetivos y metas establecidos y presupuestados.</p> <p>2. La BP cuenta con una estructura organizativa equilibrada y funcional en relación a la IES. (no está súper ni infradimensionada en relación con la IES y cuando refleja bien las funciones y finalidades de la BP).</p> <p>3. La BP trabaja en red electrónica o no con las Bibliotecas Sectoriales (BBSS) y dispone de un banco de informaciones gerenciales (BIG), alimentado por un sistema de recogida de datos, manual pero con vaciado en plantillas electrónicas, con manual de instrucciones.</p> <p>4. La BP cuenta con un departamento específico o unidad organizativa de planificación y evaluación y su personal tiene formación adecuada para este fin pero no cuenta con el apoyo o asesoría de la Comisión de Biblioteca.</p> <p>5. La BP realiza esporádicamente una evaluación del rendimiento del sistema bibliotecario, es decir, no como una práctica de la planificación y de la gestión.</p> <p>6. El sistema bibliotecario cuenta con mecanismos formales de comunicación interna (tablones de avisos, boletines informativos, correo electrónico, pero no cuenta con intranet)</p>	3
		<p>1. El modelo de gestión de la BP se basa (o no) en una misión, pero tiene un plan de trabajo anual. Los objetivos no van en consonancia con la función de la BP.</p> <p>2. La BP presenta una estructura organizativa súper o infradimensionada.</p> <p>3. La estructura organizativa parece un sistema pero tiene dificultades en cuanto a la coordinación de las distintas bibliotecas.</p>	2

		<p>4. Las actividades de gestión están centralizadas, las desempeña el director de la BP, y no cuenta con Comisión de Planificación o de Biblioteca.</p> <p>5. La BP no realiza evaluación de rendimiento del sistema bibliotecario.</p> <p>6. El sistema bibliotecario cuenta con mecanismos formales de comunicación interna precarios (tablones de avisos y correo electrónico).</p>	
		<p>1. El modelo de gestión de la BP tiene directrices o pautas de trabajo pero no como un instrumento de uso sistemático. Es más bien un modelo improvisado, que actúa según las necesidades del momento.</p> <p>2. La BP presenta una estructura organizativa súper o infradimensionada, es decir, tiene poca funcionalidad. Tiene dificultades de coordinación entre las distintas bibliotecas.</p> <p>3. La BP no realiza evaluación de rendimiento del sistema bibliotecario.</p> <p>4. El sistema bibliotecario no adopta mecanismos formales de comunicación interna. La comunicación es episódica.</p>	1
	3.1.3. FORMACIÓN DEL PERSONAL	<p>1. El plan estratégico de la BP incluye un programa de formación para todo el personal, por categoría funcional, en consonancia con los objetivos establecidos y con las debilidades diagnosticadas. Hay una asignación presupuestaria específica para ello.</p>	5
		<p>1. El plan estratégico de la BP incluye un programa de formación del personal, para algunas categorías funcionales, en consonancia con los objetivos establecidos o con las debilidades diagnosticadas. Hay una asignación presupuestaria para ello.</p>	4
		<p>1. El plan estratégico de la BP incluye un programa de formación del personal para determinadas categorías funcionales, según oportunidades emergentes. Hay una asignación presupuestaria para ello.</p>	3

		1. La BP no tiene programa de formación del personal. La educación continua es episódica y para determinadas categorías funcionales. No hay asignación presupuestaria específica para ello.	2
		1. La BP no tiene programa de formación del personal. La educación continua es episódica o no ocurre. No establece prioridades según las categorías funcionales. No hay asignación presupuestaria para ello.	1
	3.1.4. ESPACIO FÍSICO	<p>1. El edificio es propio y sigue el estándar ideal: 1 m²/alumno y 1 puesto de lectura/5 alumnos.</p> <p>2. Para usuarios:</p> <p>2.1. Puesto entre 2.00 y 2.50 m²/usuario para consulta simultánea del 10 al 20% de los lectores del turno de mayor afluencia.</p> <p>2.2. Salas para grupos de 4 a 6 usuarios, en cantidad del 1 al 2% del total de alumnos. Medida: 9 a 10 m²</p> <p>2.3. Salas individuales en cantidad del 3 al 5% del total de alumnos. Medida: 3,5 a 4 m²</p> <p>3. Para la administración:</p> <p>3.1. Puesto colectivo de trabajo: 5 a 6 m²/2 personas.</p> <p>4. Adicionales:</p> <p>4.1. Sala de descanso, café, etc.</p> <p>4.2. Almacén (para materiales de mantenimiento, aseo, equipos, etc.)</p> <p>5. Para colecciones:</p> <p>5.1. 1 m² de estantería abierta/150 volúmenes (o 60 m²/10.000 volúmenes)</p> <p>5.2. Las losas con capacidad para soportar 750-1000 kg/m²</p> <p>6. Condiciones imprescindibles:</p> <p>6.1. Rampas de acceso para minusválidos</p> <p>6.2. Ascensores, si es el caso</p> <p>6.3. Puestos de lectura para minusválidos</p> <p>6.4. Aseos para minusválidos</p>	5

		<p>7. Otros espacios (prescindibles, teniendo en cuenta aquellos que la BP puede compartir con la IES):</p> <p>7.1. Área para exposiciones, presentaciones etc.</p> <p>7.2. Salón de actos</p> <p>7.3. Sala de reuniones</p>	
		<p>1. El edificio es propio y sigue el estándar ideal: 1m²/alumno; 1 puesto de lectura/5 alumnos.</p> <p>2. Para usuarios:</p> <p>2.1. Puesto entre 2.00 y 2.50m²/usuario para consulta simultánea del 20 a 30% de los lectores del turno de mayor afluencia.</p> <p>2.2. Salas para grupos de 4 a 6 usuarios en cantidad del 3 al 5% del total de alumnos. Medida: 9 a 10 m²</p> <p>2.3. Salas individuales en cantidad para el 6 al 8% del total de alumnos. Medida: 3,5 a 4m²</p> <p>3. Para la administración:</p> <p>3.1. Puesto colectivo de trabajo: 5m²/2 personas</p> <p>4. Adicionales:</p> <p>4.1. Sala de descanso, café, etc.</p> <p>4.2. Almacén (para materiales de mantenimiento, aseo, equipos, etc.)</p> <p>5. Para colecciones:</p> <p>5.1. 1m² de estantería abierta/150 volúmenes (o 60m²/10.000 volúmenes)</p> <p>5.2. Las losas con capacidad para soportar 750-1000kg/m²</p> <p>6. Condiciones imprescindibles:</p> <p>6.1. Rampas de acceso para minusválidos</p> <p>6.2. Ascensores, si es el caso</p> <p>6.3. Puestos de lectura para minusválidos</p> <p>6.4. Aseos para minusválidos</p> <p>7.Otros espacios (prescindibles):</p> <p>7.1. Área para exposiciones, presentaciones etc.</p> <p>7.2. Salón de actos</p> <p>7.3. Sala de reuniones</p>	4

		<p>1. El edificio es adaptado pero sigue el estándar ideal: 1m²/alumno; 1 puesto de lectura/5 alumnos.</p> <p>2. Para usuarios:</p> <p>2.1. Puesto entre 2.00 y 2.50m²/usuario para consulta simultánea del 30 a 40% de los lectores del turno de mayor afluencia.</p> <p>2.1. No tiene salas individuales ni para grupos.</p> <p>3. Para la administración:</p> <p>3.1. Puesto colectivo de trabajo: 5m²/2 personas</p> <p>4. Adicionales:</p> <p>4.1. Almacén (para materiales de mantenimiento, aseo, equipos, etc.)</p> <p>4.2. No tiene sala de descanso</p> <p>5. Para colecciones:</p> <p>5.1. 1m² de estantería abierta/150 volúmenes (o 60m²/10.000 volúmenes)</p> <p>5.2. Las losas con capacidad para soportar 750-1000kg/m²</p> <p>6. Condiciones imprescindibles:</p> <p>6.1. Rampas de acceso para minusválidos</p> <p>6.2. Ascensores, si es el caso</p> <p>6.3. Puestos de lectura para minusválidos</p> <p>6.4. Aseos para minusválidos</p> <p>7. Otros espacios (prescindibles):</p> <p>7.1. Área para exposiciones</p> <p>7.2. Sala de reuniones</p>	3
		<p>1. El edificio es adaptado y no sigue ningún estándar de área/alumno ni de puestos de lectura/alumno.</p> <p>2. Para usuarios:</p> <p>2.1. Puesto entre 2.00 y 2.50m²/usuario para consulta simultánea del 40 al 50% de los lectores del turno de mayor afluencia.</p> <p>2.2. No tiene salas individuales ni para grupos.</p> <p>3. Para la administración:</p> <p>3.1. Puesto colectivo de trabajo: 5 a 6m²/3 personas</p>	2

		<p>4. Adicionales:</p> <p>4.1. Almacén (para materiales de mantenimiento, aseo, equipos, etc.)</p> <p>5. Para colecciones:</p> <p>5.1. Estantería cerrada</p> <p>5.2. Las losas con capacidad para soportar 750-1000kg/m²</p> <p>6. Condiciones imprescindibles:</p> <p>6.1. Rampas de acceso para minusválidos</p> <p>6.2. Ascensores, si es el caso</p> <p>6.3. Puestos de lectura para minusválidos</p> <p>6.4. Aseos para minusválidos</p> <p>7. Otros espacios (prescindibles):</p> <p>7.1 Sala de reuniones</p>	
		<p>1. El edificio es adaptado y no sigue ningún estándar de área/alumno ni de puestos de lectura/alumno.</p> <p>2. Para usuarios:</p> <p>2.1. Puesto entre 2.00 y 2.50m²/usuario para consulta simultánea de más del 50% de los lectores del turno de mayor afluencia.</p> <p>2.2. No tiene salas individuales ni para grupos.</p> <p>3. Para la administración:</p> <p>3.1. Puesto colectivo de trabajo: 6^a 7m²/4 personas</p> <p>4. Adicionales:</p> <p>4.1. Almacén (materiales de mantenimiento, aseo, equipos, etc.)</p> <p>5. Para colecciones:</p> <p>5.1. Estantería cerrada</p> <p>5.2. Las losas con capacidad para soportar 750-1000kg/m²</p> <p>6. Condiciones imprescindibles:</p> <p>6.1. No tiene condiciones para minusválidos</p> <p>6.2. No dispone de otros espacios (reuniones, exposiciones, etc)</p>	1

	3.1.5. FUNCIONAMIENTO	1. Las BB abren 7 días/ semana y más de 12 horas diarias, ofreciendo todos los servicios.	5
		1. Las BB abren 6 días/semana y 12 horas diarias, ofreciendo todos los servicios.	4
		1. Las BB abren 5 o 6 días/semana y 12 horas diarias de lunes a viernes y un mínimo de 4 o 5 horas los sábados aunque no ofrece todos los servicios.	3
		1. La BB abren 5 o 6 días/semana en horario comercial, sin interrupción.	2
		1. Las BB abren 5 días/semana, en horario comercial, con interrupción.	1
	3.1.6. INFRAESTRUCTURA PARA LOS SERVICIOS	1. Las BB cuentan con 1 ordenador/10 puestos de lectura o 1 ordenador/100 usuarios potenciales, 1 ordenador dedicado al préstamo/400 transacciones diarias de préstamo o devolución, 1 ordenador/profesional de biblioteca. 2. Las BB ofrecen acceso libre a Internet. 3. Las BS cuentan con servicio de fotocopias para uso interno y con autoservicio para los usuarios.	5
		1. Las BB cuentan con 1 ordenador/10 a 15 puestos de lectura, 1 ordenador dedicado al préstamo/400 transacciones diarias de préstamo o devolución, 1 ordenador/profesional de biblioteca. 2. Las BB ofrecen acceso libre a Internet. 3. Las BB cuentan con servicio de fotocopias para uso interno y para los usuarios.	4
		1. Las BB cuentan con 1 ordenador/15 a 20 puestos de lectura, 1 ordenador dedicado al préstamo/400 transacciones diarias de préstamo o devolución, 1 ordenador/profesional de biblioteca. 2. Las BB ofrecen acceso libre a Internet. 3. Las BB cuentan con servicio de fotocopias para uso interno.	3

		<p>1. Las BB cuentan con 1 ordenador/más de 20 puestos de lectura; el servicio de préstamo/reserva/devolución está parcialmente automatizado, 1 ordenador/2 a 3 profesionales de biblioteca.</p> <p>2. Las BB ofrece acceso libre a Internet.</p> <p>3. Las BB cuentan o no con servicio de fotocopias para uso interno.</p>	2
		<p>1. Las BB cuentan con 1 ordenador/más de 20 puestos de lectura; cuando el servicio de préstamo/reserva/devolución es manual y mecánico; las BB cuentan con 1 ordenador/5 o más profesionales de biblioteca.</p> <p>2. Las BB no ofrecen acceso libre a Internet.</p> <p>3. Las BB no cuentan con servicio de fotocopias.</p>	1
	3.1.7. SEGURIDAD Y CONDICIONES AMBIENTALES	<p>1. La BP tiene políticas y recursos para la prevención y arreglo de los edificios, de las colecciones y de los equipamientos (extintores en cantidad recomendada/m², mantenimiento de las instalaciones, control de la humedad, sistema antirrobo, limpieza).</p> <p>2. El sistema de iluminación de las BB obedece a las normas de 200 a 300 lux para las salas de lectura.</p> <p>3. La temperatura de las BB se ajusta entre 18 y 22°C.</p>	5
		<p>1. La BP tiene políticas y recursos para la prevención y arreglo de los edificios, de las colecciones y de los equipamientos (extintores en cantidad recomendada/m², mantenimiento de las instalaciones, limpieza, pero no cuenta con sistema antirrobo).</p> <p>2. El sistema de iluminación de las BB obedece a las normas de 200 a 300 lux para las salas de lectura.</p> <p>3. La temperatura de las BB se ajusta entre 18 y 22°C.</p>	4
		<p>1. La BP no tiene políticas específicas, pero cuenta con algunos recursos para la prevención y arreglo de los edificios, de las colecciones y del equipamiento (extintores insuficientes para el área, mantenimiento deficiente de las instalaciones, no cuenta con</p>	3

		<p>sistema antirrobo, la limpieza es deficiente).</p> <p>2. La iluminación de las BB es buena aunque no obedece a los estándares técnicos de 200 a 300 lux para las salas de lectura.</p> <p>3. La temperatura de las BB es buena, pero no se controla la humedad.</p>	
		<p>1. La BP no tiene políticas ni recursos para prevención.</p> <p>2. Las BB apenas mantienen la integridad del edificio, de las colecciones y del equipamiento. Presentan problemas con la limpieza.</p> <p>3. Los sistemas de iluminación, de control de temperatura y humedad de las BB son precarios.</p>	2
		<p>1. La BP no cuenta con políticas, ni con recursos para la prevención.</p> <p>2. Las BB presentan síntomas de deterioro, suciedad, inutilidad, obsolescencia en cuanto al edificio, las colecciones y el equipamiento en general.</p> <p>3. Las BB no tienen iniciativas relativas a los sistemas de iluminación, de control de la temperatura y de la humedad.</p>	1
3.2. CAC	3.2.1. USUARIOS	<p>1. La BP y las BBSS conocen el número de estudiantes de grado, posgrado, docentes y funcionarios técnico-administrativos a través del sistema académico automatizado, aplicable a los procesos de préstamo.</p>	5
		<p>1. La BP y las BBSS conocen el número de estudiantes de grado, postgrado, docentes y funcionarios técnico-administrativos a través del sistema académico automatizado, pero no permite su aplicación a los procesos de préstamo.</p>	4
		<p>1. El sistema académico es parcialmente automatizado y permite obtener informaciones fiables.</p>	3

		1. El sistema académico no es automatizado pero dispone de informaciones fiables.	2
		1. El sistema académico no es automatizado y no dispone de informaciones fiables.	1
	3.2.2. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA (RH)	1. La BP y las BBSS conocen el número de personal asignado por categoría, por función y por titulación. 2. La formación del personal del sistema bibliotecario está acorde con sus funciones. 3. El sistema bibliotecario mantiene una proporción de personal según el número de usuarios: 3.1. 1 bibliotecario/500 alumnos 3.2. 1 auxiliar de biblioteca/hasta 500 alumnos 3.3. 1 bibliotecario-jefe/sector de la BP y las BBSS 3.4. Becarios para los SAU (préstamos, conmutación bibliográfica) y apoyo a los servicios técnicos.	5
		1. La BP y las BBSS conocen el número de personal asignado por categoría, por función y por titulación. 2. La formación del personal del sistema bibliotecario está acorde con sus funciones. 3. El sistema bibliotecario mantiene una proporción de personal según el número de usuarios: 3.1. 1 bibliotecario/de 500 a 750 alumnos 3.2. 1 auxiliar de biblioteca/500 a 750 alumnos 3.3. 1 bibliotecario-jefe/sector de la BP y las BBSS 3.4. Becarios para los SAU (préstamos, conmutación) y apoyo a los servicios técnicos	4
		1. La BP y las BBSS conocen el número de personal asignado por categoría, por función y por titulación. 2. La formación del personal del sistema bibliotecario está acorde con sus funciones.	3

		<p>3. El sistema bibliotecario mantiene una proporción de personal según el número de usuarios:</p> <p>3.1. 1 bibliotecario/de 750 a 1000 alumnos</p> <p>3.2. 1 auxiliar de biblioteca/de 750 a 1000 alumnos</p> <p>3.3. 1 bibliotecario-jefe/sector de la BP y las BBSS</p> <p>3.4. Becarios para los SAU (préstamos, conmutación) y apoyo a los servicios técnicos</p>	
		<p>1. La BP y las BBSS conocen el número de personal asignado por categoría, por función y por titulación.</p> <p>2. La formación del personal del sistema bibliotecario está acorde con sus funciones.</p> <p>3. El sistema bibliotecario mantiene una proporción de personal según el número de usuarios:</p> <p>3.1. 1 bibliotecario/más de 1000 alumnos</p> <p>3.2. 1 auxiliar de biblioteca/más de 1000 alumnos</p> <p>3.3. 1 bibliotecario-jefe de la BP y las BBSS</p> <p>3.4. Becarios para los SAU (préstamos, conmutación bibliográfica) y apoyo a los servicios técnicos</p>	2
		<p>1. La BP y las BBSS conocen el número de personal asignado por categoría, por función y por titulación.</p> <p>2. La formación del personal del sistema bibliotecario está acorde con sus funciones.</p> <p>3. El sistema bibliotecario mantiene una proporción de personal según el número de usuarios:</p> <p>3.1. 1 bibliotecario/más de 1000 alumnos</p> <p>3.2. 1 auxiliar de biblioteca/más de 1000 alumnos</p> <p>3.3. No hay jefaturas intermedias en la BP ni jefes en las BBSS</p> <p>3.4. No cuentan con becarios</p>	1
3.3. FDC	3.3.1. SELECCIÓN DE LA COLECCIÓN	<p>1. La BP dispone de una política de selección según los programas de grado y postgrado, en la que se fijan:</p> <p>1.1. Criterios de amplitud: profundidad y diversidad de contenidos.</p>	5

		<p>1.2. Criterios de suficiencia: cantidad/usuario.</p> <p>1.3. Criterios de vigencia: grado de actualidad/área.</p> <p>1.4. Relaciones interdisciplinarias.</p> <p>1.5. Tipos y soportes.</p> <p>1.6. Idioma.</p> <p>1.7. Biblioteca o fondo de destino.</p> <p>1.8. Accesos alternativos a otros recursos de información.</p> <p>1.9. Otros recursos: bibliotecas locales, regionales, nacionales, consorcios.</p> <p>1.10. Criterios para la colección núcleo (bibliografías básicas, alta demanda).</p> <p>1.11. Obras de referencia y consulta generales y especializadas.</p> <p>1.12. Criterios para definir el fondo básico para el estudio por parte de los docentes, otros fondos específicos para la enseñanza, el fondo para la investigación y fondo de apoyo a la gestión universitaria.</p> <p>1.13. Criterios para crear el fondo cultural destinado a la formación integral del individuo (representativo del pensamiento universal, temas locales de interés, etc.).</p> <p>1.14. Obras que recogen la historia de la IES (publicaciones en general, tesis, etc.).</p> <p>2. La Comisión de Biblioteca (o el grupo específico) participa activamente de la selección (revisión de las bibliografías de los programas, contraste de las bibliografías seleccionadas, comparación con otros fondos semejantes, análisis de uso, diagnóstico de lagunas temáticas, estudio de la antigüedad de la colección por áreas temáticas, cobertura de áreas prioritarias de desarrollo de la IES).</p> <p>3. La BP tiene control de las sugerencias (ingresos, expurgos, transferencias): cantidad, materia, tipo, soporte, idioma, actualidad.</p> <p>4. Las políticas establecen estándares mínimos para crear o mantener una BS según estudio preliminar de viabilidad, teniendo en cuenta:</p> <p>4.1. 10 a 15 volúmenes nacionales/alumno (considerando la colección total del sistema bibliotecario). (Según recomendación del MEC 10 volúmenes nacionales)</p> <p>4.2. 50 a 100 volúmenes/profesor jornada completa, según la realidad de cada IES</p> <p>4.3. 1 volumen de lectura obligatoria /7 alumnos</p> <p>4.4. 10 títulos monografía/asignatura</p> <p>4.5. 1 volumen ingresado/alumno/año (incremento)</p> <p>4.6. nueva carrera: 1000 volúmenes al completar su primer curso*; 50% de la colección de volúmenes físicos</p> <p>4.7. colección actual: 6 a 7 títulos de revistas nacionales a texto completo/titulación</p> <p>4.8. 8 a 12 títulos de revistas internacionales** a texto completo/maestría</p>	
--	--	---	--

		<p>4.9. 13 a 15 títulos de revistas internacionales texto completo/doctorado (estos 3 criterios se deben sumar)</p> <p>4.10. 1 base de datos o <i>abstract</i> internacional/área principal de conocimiento para docencia o investigación. Ej: Biological Abstracts, Psychological Abstracts, etc.</p> <p>* Curso es el nº de años que comprende una carrera universitaria.</p> <p>** Medida alternativa: teniendo en cuenta el <i>Portal de Revistas</i> mantenido por la CAPES para las IES brasileñas, que ofrece más de 11 mil títulos a texto completo (dato de mayo/2007), tener en cuenta el Estudio de Uso de las revistas existentes en el Portal (o control de uso).</p>	
		<p>1. La BP dispone de política de selección según los programas de grado y postgrado, teniendo en cuenta los criterios indicados para la Nota 5.</p> <p>2. La Comisión de Biblioteca (o el grupo específico) participa activamente de la selección (revisión de las bibliografías de los programas, contraste de las bibliografías seleccionadas, comparación con otros fondos semejantes, análisis de uso, diagnóstico de lagunas temáticas, estudio de la antigüedad de la colección por áreas temáticas, cobertura de áreas prioritarias de desarrollo de la IES).</p> <p>3. La BP tiene control de las sugerencias (ingresos, expurgos, transferencias): cantidad, materia, tipo, soporte, idioma, actualidad.</p> <p>4. Las políticas establecen estándares mínimos para crear o mantener una BS según estudio preliminar de viabilidad, teniendo en cuenta:</p> <p>4.1. 6 a 9 volúmenes nacionales/alumno (considerando la colección total del Sistema Bibliotecario)</p> <p>4.2. 30 a 40 volúmenes/profesor jornada completa</p> <p>4.3. 1 volumen de lectura obligatoria/8 a 12 alumnos</p> <p>4.4. 7 a 9 títulos/asignatura</p> <p>4.5. 1 volumen ingresado/alumno/año (incremento)</p> <p>4.6. nueva carrera: 1000 volúmenes al completar su primer curso*; 50% de la colección de volúmenes físicos</p> <p>4.7. colección actual**: 4 a 5 títulos revistas nacionales a texto completo/titulación</p> <p>4.8. 6 a 9 títulos revistas internacionales texto completo/maestría;</p> <p>4.9. 10 a 12 títulos revistas internacionales texto completo/doctorado (estos 3 criterios se deben sumar).</p> <p>4.10. 1 base de datos o <i>abstract</i> internacional/área principal de conocimiento para docencia o investigación Ej: Biological Abstracts, Psychological Abstracts, etc.</p>	4

		<p>* Curso es el nº de años que comprende una carrera universitaria.</p> <p>** Medida alternativa: teniendo en cuenta el <i>Portal de Revistas</i> mantenido por la CAPES para las IES brasileñas, que ofrece más de 11 mil títulos a texto completo (dato de mayo/2007), considerar Estudio de Uso de Revistas existentes en el Portal (o control de uso).</p>	
		<p>1. La BP dispone de política de selección según los programas de grado y postgrado, pero incluye sólo los ocho primeros aspectos reflejados en la Nota 5.</p> <p>2. La Comisión de Biblioteca participa en la selección en algunos de sus aspectos: revisión de las bibliografías de los programas, contraste de las bibliografías seleccionadas, cobertura de áreas prioritarias de desarrollo de la IES.</p> <p>3. La BP tiene control de las sugerencias (ingresos y expurgos): cantidad, materia, tipo, soporte, idioma, actualidad.</p> <p>4. Las políticas establecen estándares mínimos para crear o mantener una BS según estudio preliminar de viabilidad, teniendo en cuenta::</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.1. 4 a 5 volúmenes nacionales/alumno (considerando la colección total del Sistema Bibliotecario) 4.2. 10 a 20 volúmenes/profesor jornada completa 4.3. 1 volumen de lectura obligatoria/13 a 15 alumnos 4.4. 4 a 6 títulos/asignatura 4.5. 1 volumen ingresado/alumno/año (ncremento) 4.6. nueva carrera: 1000 volúmenes al completar su primer ciclo*; 50% de la colección de volúmenes físicos 4.7. colección actual*: 3 a 4 títulos revistas nacionales a texto completo/titulación 4.8. 5 a 7 títulos revistas internacionales texto completo/maestría; 4.9. 8 a 9 títulos revistas internacionales texto completo/doctorado ([estos 3 criterios se deben sumar). 4.10. 1 base de datos o <i>abstract</i> internacional/área principal del conocimiento para docencia o investigación Ej: Biological Abstracts, Psychological Abstracts, etc. <p>* Curso es el nº de años que comprende una carrera universitaria.</p> <p>** Medida alternativa: teniendo en cuenta el <i>Portal de Revistas</i> mantenido por la CAPES para las IES brasileñas, que ofrece más de 11 mil títulos a texto completo (dato de mayo/2007), considerar Estudio de Uso de Revistas existentes en el Portal (o control de uso).</p>	3

		<p>1. La BP no controla estándares mínimos. La BP cuenta con algunas orientaciones generales para la selección, pero no tiene la consistencia de una política.</p> <p>2. La Comisión de Biblioteca no participa en el proceso de selección.</p> <p>3. La BP no controla las sugerencias de ingresos y expurgos.</p> <p>4. La BP o bibliotecas no tienen políticas pero siguen algunos estándares:</p> <p>4.1. 3 volúmenes nacionales nacionales/alumno (considerando la colección total del Sistema Bibliotecario)</p> <p>4.2. 5 a 8 volúmenes/profesor jornada completa</p> <p>4.3. 1 volumen de lectura obligatoria/16 a 20 alumnos</p> <p>4.4. 2 a 3 títulos/asignatura</p> <p>4.5. menos de 1 volumen ingresado/alumno/año (incremento)</p> <p>4.6. nueva carrera: menos de 1000 volúmenes al completar su primer ciclo*</p> <p>4.7. colección actual* *2 a 3 títulos revistas nacionales a texto completo/titulación</p> <p>4.8. 4 a 5 títulos revistas internacionales texto completo/maestría y doctorado (estos 3 criterios se deben sumar).</p> <p>4.9. no cuenta con base de datos o <i>abstract</i> internacional/área principal del conocimiento para docencia o investigación.</p> <p>5. En cuanto a las revistas, tiene acceso al Portal de la CAPES.</p> <p>* Curso es el nº de años que comprende una carrera universitaria.</p>	2
		<p>1. La BP no controla estándares mínimos. La BP no dispone de orientaciones preliminares para la selección (a penas recibe solicitudes).</p> <p>2. No tiene Comisión de Biblioteca.</p> <p>3. No sigue estándares de selección de libros. En cuanto a las revistas, tiene acceso al Portal de la CAPES pero no lo utiliza.</p>	1
	3.3.2. ADQUISICIÓN DE LA COLECCIÓN	<p>1. La BP dispone de una política de adquisición según los programas de grado y posgrado, teniendo en cuenta las fuentes de recursos: presupuesto de la IES, Departamentos, Vicerrectorado, fuentes externas (Ministerio y otras entidades).</p>	5

		<p>2. La BP lleva a cabo todo el proceso de adquisición y determina na época de comprar</p> <p>3. Hay controles de adquisición por compra, donación y canje/cantidad, área, materia o titulación, tipo y soporte, idioma, actualidad, reposición, fuente de recursos.</p> <p>4. La BP tiene control de expurgo.</p> <p>5. Las políticas establecen estándares mínimos: 5.1. Pérdida de 3%/año/colección en estantería abierta. 5.2. Pérdida de 1%/año/colección en estantería cerrada.</p> <p>6. El incremento es de 1 libro/hasta 3 a 5 usuarios/año.</p>	
		<p>1. La BP dispone de política de adquisición según los programas de grado y posgrado, teniendo en cuenta las fuentes de recursos: presupuesto operacional de la IES, Departamentos, fuentes externas (Ministerio y otras entidades).</p> <p>2. La Comisión de Biblioteca (o similar) interviene en todo el proceso de adquisición, pero no determina la época de comprar.</p> <p>3. Hay controles de adquisición por compra, donación e intercambio/cantidad, área o materia o titulación, tipo y soporte, idioma, actualidad, reposición, fuente de recursos.</p> <p>4. La BP tiene control de expurgo.</p> <p>5. Las políticas establecen estándares mínimos: 5.1. Pérdida de 3%/año/colección en estantería abierta. 5.2. Pérdida de 1%/año/colección en estantería cerrada.</p> <p>6. El incremento es de 1 libro/hasta 3 a 5 usuarios/año.</p>	4
		<p>1. La BP dispone de política de adquisición según los programas de grado y posgrado, teniendo en cuenta las fuentes de recursos: presupuesto operacional de la IES, Departamentos, fuentes externas (Ministerio y otras entidades).</p> <p>2. La Comisión de Biblioteca (o similar) interviene en todo el proceso de adquisición, pero no determina la época de comprar..</p> <p>3. Hay controles de adquisición por compra, donación e intercambio/cantidad, área o materia o titulación, tipo y soporte, idioma, actualidad, reposición, fuente de recursos.</p>	3

		<p>4. La BP tiene control de expurgo.</p> <p>5. Las BB no controlan los estándares mínimos: 5.1. Pérdida de 3%/año/colección en estantería abierta. 5.2. Pérdida de 1%/año/colección en estantería cerrada.</p> <p>6. El incremento es de 1 libro/hasta 6 a 10 usuarios/año.</p>	
		<p>1. La BP dispone de algunas orientaciones para la adquisición según los programas de grado y posgrado.</p> <p>2. La Comisión de Biblioteca (o similar) no interviene en el proceso de adquisición aunque la BP ejecute todo proceso de adquisición. La compra es esporádica..</p> <p>3. Hay algún tipo de control de adquisición por compra, donación e intercambio/cantidad, área o materia o titulación, tipo y soporte, idioma, actualidad, reposición, fuente de recursos.</p> <p>4. La BP controla precariamente el expurgo.</p> <p>5. Las BB no controlan los estándares mínimos: 5.1. Pérdida de 3%/año/colección en estantería abierta 5.2. Pérdida de 1%/año/colección en estantería cerrada</p> <p>6. El incremento es de 1 libro/hasta 11 a 15 usuarios/año.</p>	2
		<p>1. La BP no cuenta con política de adquisición.</p> <p>2. La BP no cuenta con Comisión de Biblioteca (o similar) para el proceso de adquisición. La compra es esporádica..</p> <p>3. Tiene controles precarios de adquisición por compra, donación y intercambio/cantidad, área o materia o titulación, tipo y soporte, idioma, actualidad, reposición, fuente de recursos.</p> <p>4. La BP no tiene control de expurgo.</p>	1

		<p>5. Las BB no controlan los estándares mínimos de pérdida anual.</p> <p>6. El incremento es de 1 libro/más de 15 usuarios/año.</p>	
	3.3.3. CATALOGACIÓN	<p>1. La BP adopta un formato internacional de registros bibliográficos, reglas internacionales de catalogación y tiene control de autoridades por materia y autor.</p> <p>2. La BP controla las cantidades:</p> <p>2.1. número de ítems en catalogación original: un mínimo de 24 ítems/6 horas/persona.</p> <p>2.2. número de ítems en catalogación derivada: un mínimo de 72 ítems/6 horas/persona.</p> <p>3. La BP controla el tiempo que se tarda en poner una obra a disposición del usuario: 30 minutos.</p> <p>4. La BP controla el material catalogado en el OPAC y en el catálogo de fichas y el material no catalogado.</p> <p>5. La BP controla numéricamente los procesos de registro y tejeado:</p> <p>5.1. 300 a 360 ítems registrados/6 horas/persona.</p> <p>5.2. 300 a 360 ítems tejeados/6 horas/persona.</p>	5
		<p>1. La BP adopta un formato internacional de registros bibliográficos, reglas internacionales de catalogación y tiene control de autoridades por materia y autor.</p> <p>2. La BP controla las cantidades:</p> <p>2.1. número de ítems en catalogación original: 18 a 23 ítems/6 horas/persona.</p> <p>2.2. número de ítems en catalogación derivada: 65 ítems/6 horas/persona.</p> <p>3. La BP controla el tiempo que se tarda en poner una obra a disposición del usuario: 1 a 1:30 horas.</p> <p>4. La BP controla el material catalogado en el OPAC y en el catálogo de fichas y el material no catalogado.</p>	

		<p>5. La BP controla numéricamente los procesos de registro y tejeado:</p> <p>5.1. 250a 300 ítems registrados/6 horas/persona.</p> <p>5.2. 250 a 300 ítems tejeados/6 horas/persona.</p>	4
		<p>1. La BP adopta un formato internacional de registros bibliográficos, reglas internacionales de catalogación y tiene control de autoridades por materia y autor.</p> <p>2. La BP controla las cantidades:</p> <p>2.1. número de ítems en catalogación original:12 a 17 ítems/6 horas/persona.</p> <p>2.2. número de ítems en catalogación derivada: 55 a 64 ítems/6 horas/persona.</p> <p>3. La BP controla el tiempo que se tarda en poner una obra a disposición del usuario: 1:30 a 2:30 horas.</p> <p>4. La BP controla precariamente el material catalogado en el OPAC y en el catálogo de fichas y el material no catalogado.</p> <p>5. La BP controla numéricamente los procesos de registro y tejeado:</p> <p>5.1. 180 a 240 ítems registrados/6 horas/persona.</p> <p>5.2. 180 a 240 ítems tejeados/6 horas/persona.</p>	3
		<p>1. La BP adopta un formato internacional de registros bibliográficos, reglas internacionales de catalogación y tiene control de autoridades por materia y autor.</p> <p>2. La BP controla las cantidades:</p> <p>2.1. número de ítems en catalogación original: 8 a 11 ítems/6 horas/persona.</p> <p>2.2. número de ítems en catalogación derivada: 40 a 54 ítems/6 horas/persona.</p> <p>3. La BP controla el tiempo que se tarda en poner una obra a disposición del usuario: de 2:30 a 6 horas.</p> <p>4. La BP no tiene control del material catalogado en el OPAC y en el catálogo de fichas y el material no catalogado.</p> <p>5. La BP controla numéricamente los procesos de registro y tejeado:</p> <p>5.1. entre 100 u 180 ítems registrados/6 horas/persona.</p> <p>5.2. entre 100 y 180 ítems tejeados/6 horas/persona.</p>	2

		<p>1. La BP no adopta un formato internacional de registros bibliográficos.</p> <p>2. La BP controla las cantidades:</p> <p>2.1. número de ítems en catalogación original: hasta 7 ítems/6 horas/persona.</p> <p>2.2. número de ítems en catalogación derivada: hasta 40 ítems/6 horas/persona.</p> <p>3. La BP no controla el tiempo que se tarda en poner una obra a disposición del usuario.</p> <p>4. La BP no tiene control del material catalogado en el OPAC, ni en el catálogo de fichas ni el material no catalogado.</p> <p>5. La BP controla numéricamente los procesos de registro y tejuelado:</p> <p>5.1. menos de 100 ítems registrados/6 horas/persona.</p> <p>5.2. menos de 100 ítems tejuelados/6 horas/persona.</p>	1
	3.3.4. COLECCIÓN	<p>1. La BP y las BBSS controlan numéricamente:</p> <p>1.1. La accesibilidad: ítems de libre acceso; ítems de acceso cerrado</p> <p>1.2. Los tipos de material: Monografías (títulos y ejemplares); Revistas (títulos en curso y cerrados); Materiales Especiales.</p> <p>2. La BP y las BBSS almacenan los fondos en estanterías abiertas y debidamente señalizadas.</p> <p>3. La BP y las BBSS disponen de espacio para crecimiento de los fondos según las políticas de selección y adquisición (10 a 15 años).</p> <p>4. La BP y las BBSS evalúan el uso de la colección.</p>	5
		<p>1. La BP y las BBSS controlan numéricamente:</p> <p>1.1. Accesibilidad: ítems de libre acceso; ítems de acceso cerrado</p> <p>1.2. Tipos de material: Monografías (títulos y ejemplares); Revistas (títulos en curso y cerrados); Materiales especiales.</p> <p>2. La BP y las BBSS almacenan los fondos en estanterías abiertas y debidamente señalizadas.</p>	4

		<p>3. La BP y las BBSS disponen de espacio para crecimiento de los fondos según las políticas de selección y adquisición (7 a 10 años).</p> <p>4. La BP y las BBSS controlan el uso de la colección (índice de uso).</p>	
		<p>1. La BP y las BBSS controlan numéricamente, pero de manera precaria:</p> <p>1.1. Accesibilidad: ítems de libre acceso; ítems de acceso cerrado</p> <p>1.2. Tipos de material: Monografías (títulos y ejemplares); Revistas (títulos en curso y cerrados); Materiales especiales.</p> <p>2. La BP y las BBSS almacenan los fondos en estantería abierta y cerrada pero debidamente señalizada.</p> <p>3. La BP y las BBSS disponen de espacio para crecimiento de los fondos según las políticas de selección y adquisición (3 a 6 años).</p> <p>4. La BP y las BBSS controlan el uso de la colección (índice de uso).</p>	3
		<p>1. La BP y las BBSS tienen dificultades para controlar numéricamente:</p> <p>1.1. Accesibilidad: ítems de libre acceso; ítems de acceso cerrado</p> <p>1.2. Tipos de material: Monografías (títulos y ejemplares); Revistas (títulos en curso y cerrados); Materiales especiales.</p> <p>2. La BP almacena los fondos en estanterías abiertas y cerradas pero mal señalizadas.</p> <p>3. La BP y las BBSS tienen poco espacio para crecimiento de los fondos (menos de 3 años).</p> <p>4. La BP y las BBSS tienen un débil sistema de control del uso de la colección (índice de uso).</p>	2
		<p>1. La BP y las BBSS no controlan numéricamente:</p> <p>1.1. Accesibilidad: ítems de libre acceso; ítems de acceso cerrado</p> <p>1.2. Tipos de material: Monografías (títulos y ejemplares); Revistas (títulos en curso y cerrados); Materiales especiales.</p>	1

		<p>2. La BP y las BBSS almacenan los fondos en estanterías cerradas y mal señalizadas.</p> <p>3. La BP y las BBSS no disponen de espacio para crecimiento de los fondos.</p> <p>4 La BP y las BBSS no tienen sistema de control del uso de la colección (índice de uso).</p>	
3.4. SAU	3.4.1. TIPOS, CANTIDAD Y CALIDAD	<p>1. La BP y las BBSS controlan totalmente los servicios indicados:</p> <p>1.1.Consulta general en sala/total y tipo de usuario/tipo y soporte de material/materia, etc.</p> <p>1.2.Consulta a obras de referencia en sala/usuario/tipo y soporte de material/materia, etc.</p> <p>1.3.Búsquedas asistidas/ total y tipo de usuario/tipo y soporte de material/materia solicitada, realizada (con y sin éxito).</p> <p>1.4. Préstamo a domicilio, Reserva, Devolución/usuario/tipo y soporte de material/materia.</p> <p>1.5. Préstamo interbibliotecario/total y tipo de usuario/tipo y soporte de material/materia: peticiones realizadas, satisfechas, recibidas, recibidas satisfechas.</p> <p>1.6. Conmutación bibliográfica/total y tipo de usuario: peticiones hechas, satisfechas, recibidas, recibidas satisfechas.</p> <p>1.7. Formación de usuarios (por demanda, por oferta/tipo de usuario)</p> <p>1.8. Servicio de fotocopias</p> <p>1.9. Acceso a Internet (libre)</p> <p>1.10. Visitas guiadas</p> <p>1.11. Otros servicios (prescindibles): difusión selectiva, normalización de trabajos académicos, traducción de resúmenes, elaboración de resúmenes, etc.</p> <p>2. La BP y las BBSS controlan los ítems no atendidos.</p> <p>3. La BP dispone de Reglamento de Préstamo y Uso de la Biblioteca aplicable a todo el sistema bibliotecario.</p> <p>4. Los procesos del préstamo son automatizados y se integran en las bases de datos de la IES (alumnos, docentes, PAS)</p> <p>5. Los SAU cuentan con líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo convencional y otras facilidades de comunicación interna.</p> <p>6. Las BB difunden los servicios y normativa a través de distintos canales: panfletos, tableros, boletín de últimas adquisiciones, página <i>web</i>, etc.</p>	5

		7. La BP realiza estudios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca.	
		<p>1. La BP y las BBSS controlan el 80% de los 10 primeros servicios indicados para la Nota 5.</p> <p>2. La BP y las BBSS controlan los ítems no atendidos.</p> <p>3. La BP dispone de Reglamento de Préstamo y Uso de la Biblioteca aplicable a todo el sistema bibliotecario</p> <p>4. Los procesos del préstamo son automatizados y se integran en las bases de datos de la IES (alumnos, docentes, PAS)</p> <p>5. Los SAU cuentan con pocas líneas telefónicas para la demanda necesaria, tienen dificultades para acceder al fax, al correo convencional y a otras facilidades de comunicación interna.</p> <p>6. La BP difunde los servicios y normativa del sistema bibliotecario a través de distintos canales: panfletos, tabloneros, boletín de últimas adquisiciones, página <i>web</i>, etc.</p> <p>7. La BP realiza estudios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca.</p>	4
		<p>1. La BP y las BBSS controlan entre el 50% y 70% de los 10 primeros servicios indicados para la Nota 5.</p> <p>2. La BP y las BBSS controlan los ítems no atendidos.</p> <p>3. La BP dispone de Reglamento de Préstamo y Uso de la Biblioteca aplicable a todo el sistema bibliotecario.</p> <p>4. Los procesos del préstamo son automatizados, pero no se integran en las bases de datos de la IES (alumnos, docentes, PAS).</p> <p>5. Los SAU cuentan con pocas líneas telefónicas, fax, correo electrónico, correo convencional y otras facilidades de comunicación interna.</p>	3
		<p>6. La BP difunde los servicios y normativa del sistema bibliotecario a través de distintos canales: panfletos, tabloneros, boletín de últimas adquisiciones, pero no tiene página <i>web</i>.</p> <p>7. La BP realiza estudios sobre la calidad de los servicios de la biblioteca.</p>	

		<p>1. La BP y las BBSS controlan el 30% de los 10 primeros servicios indicados para la Nota 5.</p> <p>2. La BP y las BBSS controlan precariamente los ítems no atendidos.</p> <p>3. La BP dispone de Reglamento de Préstamo y Uso de la Biblioteca, pero presenta dificultades en su aplicación a todo el sistema bibliotecario.</p> <p>4. Los procesos del préstamo son manuales o parcialmente automatizados.</p> <p>5. Los SAU cuentan con una línea telefónica, no disponen de fax, cuentan con correo electrónico y tienen dificultades para usar el correo convencional, además de presentar problemas de comunicación interna.</p> <p>6. La BP difunde los servicios y la normativa del sistema bibliotecario solamente a través de panfletos y tablonos.</p> <p>7. La BP y las BBSS no conocen la calidad de los servicios.</p>	2
		<p>1. La BP y las BBSS controlan menos del 30% de los 10 primeros servicios indicados para la Nota 5.</p> <p>2. La BP y las BBSS no controlan los ítems no atendidos.</p> <p>3. La BP dispone de Reglamento de Préstamo y Uso de la Biblioteca, pero presenta dificultades en su aplicación a todo el sistema bibliotecario.</p> <p>4. Los procesos del préstamo son manuales.</p> <p>5. Los SAU no cuentan con una línea telefónica, no disponen de fax, cuentan con correo electrónico y tienen dificultades para usar el correo convencional, además de presentar problemas de comunicación interna.</p> <p>6. La BP no suele difundir los servicios, pero en ocasiones usa tablonos.</p> <p>7. La BP y las BBSS no conocen la calidad de los servicios de la biblioteca.</p>	1

CUADRO 21 – Modelo de evaluación de bibliotecas universitarias brasileñas: propuesta.
Fuente. Elaboración propia (2007)

6.3. CÁLCULO DE LOS VALORES FINALES

En este apartado se explica cómo calcular el *Concepto de Categoría Final* a partir de las *Funciones de Categoría*. En primer lugar se definen los diferentes conceptos involucrados en este cálculo:

Se define *Concepto de Categoría Final* como un valor perteneciente a los números enteros (por lo tanto sin decimales) en el intervalo cerrado [1-5] que nos da una idea de la calidad global de una determinada biblioteca. Por lo tanto este concepto sólo puede tomar cinco posibles valores. Cuanto mayor sea este valor, mejor es la biblioteca, siendo la categoría máxima un 5. Cuanto menor sea este valor, peor es la biblioteca, siendo la categoría mínima un 1. Este es el concepto que se tomará finalmente para valorar la calidad de una determinada biblioteca.

Se define *Media de Indicadores de Categoría* como un valor perteneciente a los números racionales (por lo tanto con decimales) en el intervalo cerrado [1-5] que nos da una idea de la calidad global de una determinada biblioteca. Por lo tanto este concepto puede tomar más de cinco posibles valores al pertenecer al conjunto de los números racionales. Cuanto mayor es este valor, mejor es la biblioteca, siendo la categoría máxima un 5. Cuanto menor es este valor, peor es la biblioteca, siendo la categoría mínima un 1. Este concepto es un valor intermedio a la categorización final por medio del *Concepto de Categoría Final*. Realmente la información que nos proporciona la *Media de Indicadores de Categoría* es más precisa acerca de la calidad global de una biblioteca porque se proporciona el concepto con decimales, permitiendo comparaciones más precisas entre bibliotecas. Sin embargo se opta por el *Concepto de Categoría Final* como resultado final de la evaluación para tener el valor sólo entre cinco posibles valores de categorías de bibliotecas.

Se define *Indicador* como todo factor que tiene una influencia directa en la valoración de una biblioteca. Se define *Valor de Indicador* como un valor perteneciente a los números racionales (por lo tanto con decimales) en el intervalo cerrado [1-5] que nos da una idea de la calidad de una determinada biblioteca

respecto al factor específico representado por dicho indicador. Por lo tanto este concepto puede tomar más de cinco posibles valores al ser un número racional. Cuanto mayor sea este valor, mejor es la biblioteca con respecto a dicho factor concreto, siendo la puntuación máxima un 5. Cuanto menor sea este valor, peor es la biblioteca con respecto a dicho factor concreto, siendo la puntuación mínima un 1. Hay que destacar que para el cálculo de la *Media de Indicadores de Categoría* se tendrán en cuenta los diferentes *Valores de Indicadores*. Además, no todo *Valor de Indicador* tendrá el mismo peso en la evaluación global de la biblioteca, ya que no todo factor es igual de importante a la hora de la evaluación. De ahí que se asignará un peso diferente a cada *Indicador* en función de su importancia.

Se define *Función de Indicador* como todo aspecto que tiene una influencia directa en la valoración de un determinado *Indicador*. Se define *Valor de Función de Indicador* como un valor perteneciente a los números naturales (por lo tanto sin decimales) en el intervalo cerrado [1-5] que nos da una idea de la calidad de una determinada biblioteca respecto al aspecto específico representado por dicha función. Por lo tanto este concepto puede tomar sólo cinco posibles valores al ser un número natural. Cuanto mayor sea este valor, mejor es la biblioteca con respecto a dicho aspecto concreto, siendo la puntuación máxima un 5. Cuanto menor sea este valor, peor es la biblioteca con respecto a dicho aspecto concreto, siendo la puntuación mínima un 1. Para el cálculo del *Valor de Indicador* se tendrán en cuenta los diferentes *Valores de Funciones de Indicador*. Además, no todo *Valor de Función de Indicador* tendrá el mismo peso en la evaluación de un *Indicador* concreto, ya que no todo aspecto es igual de importante a la hora de la evaluación de un *Indicador*. Por ello se asignará un peso diferente a cada *Función de Indicador* en función de su importancia.

Los valores que los evaluadores de bibliotecas asignarán serán todos los *Valores de Funciones de Indicador*. Estos valores se asignarán mediante un formulario que puede hacerse por escrito o por vía telemática. Una vez que los evaluadores han asignado estos valores, el resto de los conceptos quedan automáticamente determinados a través del cálculo que se explica a continuación.

Para calcular el *Concepto de Categoría Final* (que es la medida que realmente nos interesa para evaluar la calidad de una biblioteca), a partir de los *Valores de Funciones de Categoría* que han sido asignadas por los evaluadores de bibliotecas, hay que seguir la siguiente secuencia de tres pasos ordenados para su cálculo. Son los siguientes:

PASO 1: Cálculo de los *Valores de Indicadores* a partir de los *Valores de Funciones de Categoría*.

PASO 2: Cálculo de la *Media de Indicadores de Categoría* a partir de los *Valores de Indicadores*.

PASO 3: Cálculo del *Concepto Final* a partir de la *Media de Indicadores de Categoría*.

Para el cálculo en cada uno de los pasos se necesita utilizar operaciones matemáticas. Para dicho cálculo, en primer lugar se establecerá la notación empleada, las siglas se corresponden con las iniciales de las diferentes palabras.

- El *Concepto Final* se representará como *CF*
- La *Media de Indicadores de Categoría* se representará como *MIC*
- Cada *Valor de Indicador* se representará como VI_i , siendo el subíndice *i* el número de indicador. En este caso, al haber cuatro indicadores, el valor de *i* podrá ser 1, 2, 3 o 4, representando en cada caso el valor de un indicador distinto.
- Cada *Valor de Función de Categoría* se representará por VFC_{ij} , siendo el subíndice *i* el número de indicador a la que dicha función está asociada, y siendo el subíndice *j* el número de función que dicha función ocupa dentro de dicho indicador. El valor de *i* podrá ser 1, 2, 3 o 4. El valor de *j* será un número natural (sin decimales) perteneciente al entorno cerrado $[1, \text{máx}]$, donde *máx* es el número total de funciones que tiene un determinado indicador. El límite *máx* será diferente para cada indicador porque no todos tienen el mismo número de funciones, porque los aspectos de los que depende cada indicador son diferentes.

A continuación se realiza una representación gráfica de todos los conceptos presentados, con la nomenclatura definida, en forma de árbol. Cada concepto se representa por un nodo o círculo. Los nodos que están más arriba en la figura representan un mayor nivel en la jerarquía. Las líneas que salen desde un nodo superior a otros inferiores representan que el concepto que está más arriba en la figura depende de los conceptos hacia los cuales se ha trazado la línea correspondiente.

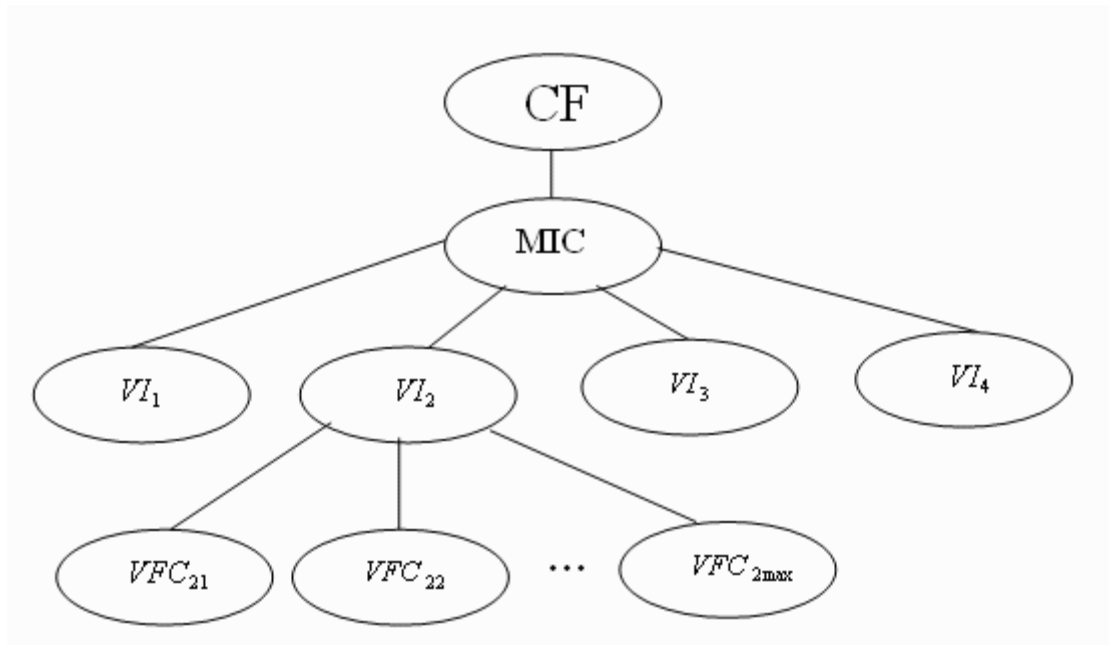


Figura 1: Representación gráfica de las relaciones entre los diferentes conceptos involucrados en el cálculo

El cálculo a efectuar para cada uno de los pasos es el siguiente:

PASO 1: Cada *Valor de Indicador* se calcula a partir de los *Valores de Funciones de Categoría* de la siguiente forma:

$$VI_i = \sum_{j=1}^{\max} VFC_{ij} \cdot PF_{ij} \quad (1)$$

Siendo PF_{ij} el peso de función o importancia que tiene el *Valor de Función* VFC_{ij} con respecto al indicador al que afecta. Este valor será un número racional comprendido en el intervalo cerrado [0-1].

Se debe cumplir que la suma de todos los pesos de función de un determinado indicador sea 1, es decir:

$$\sum_{j=1}^{\max} PF_{ij} = 1 \quad (2)$$

La ecuación 1 indica que para calcular el valor de un indicador se cogerán todos los valores de evaluación de función de dicho indicador, que haya realizado un determinado evaluador de bibliotecas. El número de funciones de un indicador viene representado por \max . Seguidamente se multiplicará cada valoración de función de dicho indicador por su peso asociado y, finalmente, se sumarán todos esos valores, obteniendo así la media ponderada de dicho indicador.

Como en este caso concreto se tienen 4 grupos de indicadores, finalmente se acabará teniendo los valores de VI_1 , VI_2 , VI_3 y VI_4 , aplicando la ecuación 1 un número de cuatro veces.

PASO 2: La *Media de Indicadores de Categoría* se calcula a partir de los *Valores de Indicadores* obtenidos en el PASO 1, de la siguiente forma:

$$MIC = \sum_{i=1}^4 VI_i \cdot PI_i \quad (3)$$

Siendo PI_i el peso de indicador o importancia que tiene el *Valor de Indicador* VI_i con respecto a la evaluación global de la biblioteca. Este valor será un número racional comprendido en el intervalo cerrado [0-1].

Se debe cumplir que la suma de todos los pesos de indicador sea 1, es decir:

$$\sum_{i=1}^4 PI_i = 1 \quad (4)$$

La ecuación 3 indica que para calcular la media de indicadores de categoría se cogerán todos los valores de indicador (en este caso son cuatro). Seguidamente se multiplicará cada valor de indicador por su peso asociado y, finalmente, se sumarán todos esos valores.

Dado que en este caso (a partir del Cuadro 20) el peso de los diferentes indicadores es 0.25, 0.2, 0.25 y 0.3 respectivamente, la ecuación 3 se puede desarrollar más, resultando la ecuación número 5:

$$MIC = VI_1 \cdot 0,25 + VI_2 \cdot 0,2 + VI_3 \cdot 0,25 + VI_4 \cdot 0,3 \quad (5)$$

PASO 3: En este paso se calcula el *Concepto Final* a partir de la *Media de Indicadores de Categoría* obtenida en el PASO 2.

Este paso consiste simplemente en pasar un valor dado en una magnitud continua a una magnitud discreta. De esta forma se transforma un número con decimales, que es la media de indicadores de categoría, a un número natural, que es el concepto final.

Esto se puede representar mediante una función, que viene dada en la legislación pertinente y que se denomina Matriz de Asociación (MAI).

$$CF = MAI(MIC) \quad (6)$$

Esta función lo que permite es asignar para cada rango de valores continuo un valor discreto.

Así se obtiene finalmente el *Concepto Final* que nos mide la calidad global de una biblioteca con un número natural que va del 1 al 5.

MEDIA DE LOS INDICADORES DE LA CATEGORÍA (MAI)	CONCEPTO DE LA CATEGORÍA
$1,0 \leq \text{MAI} < 1,4$	1
$1,4 \leq \text{MAI} \leq 1,7$	1 o 2, según el criterio de los evaluadores
$1,7 < \text{MAI} < 2,4$	2
$2,4 \leq \text{MAI} \leq 2,7$	2 o 3, según el criterio de los evaluadores
$2,7 < \text{MAI} < 3,4$	3
$3,4 \leq \text{MAI} \leq 3,7$	3 o 4, según el criterio de los evaluadores
$3,7 < \text{MAI} < 4,4$	4
$4,4 \leq \text{MAI} \leq 4,7$	4 o 5, según el criterio de los evaluadores
$4,7 < \text{MAI} \leq 5,0$	5

CUADRO 22 – Matriz de asociación para la atribución de conceptos a las Categorías, según determina el INEP

Fuente: *Manual ...*(BRASIL. Instituto..., 2006, p. 23)

Somos conscientes de que la aplicación del modelo propuesto ante determinadas circunstancias puede plantear dudas al evaluador aunque se haya pretendido evitar criterios subjetivos. Es probable que tenga que afrontar algunos casos en los que se verá obligado a tomar una decisión entre dos ítems similares o bien porque considere que una situación concreta no queda bien definida en el modelo. Sin embargo, como piensan algunos teóricos, como por ejemplo Helen Tuttle & M. Gopinath y Brophy, hay momentos en los que los buenos ejemplos de rendimiento y la práctica basada en evidencias o incluso el sentido común tendrán prioridad sobre datos concretos. Los dos primeros autores manifiestan que

“[...] la mayoría de los patrones usados actualmente fueron establecidos a través de opiniones consensuadas por bibliotecarios experimentados y de estimaciones, no habiendo

sido formulados a partir de datos objetivos (CARVALHO, 1981, p.26)".

Este respaldo lo hemos encontrado también en el documento del INEP, como se ve plasmado en el Cuadro 22, en donde el Instituto considera la posibilidad de que se aplique "el criterio de los evaluadores".

Realizada la propuesta, se pretende que, en Brasil, sea ampliamente discutida con los pares de las IES en el foro más adecuado (los Seminarios Nacionales de Bibliotecas Universitarias u otro evento específico) y con los especialistas del INEP, entidad gubernamental responsable de la evaluación de las bibliotecas universitarias en el marco de la evaluación de las titulaciones y de la evaluación institucional. Y más a largo plazo, se vaya completando y readaptando a las necesidades y peculiaridades brasileñas.

Con esto se pretende que de este trabajo de investigación se puedan beneficiar, por una parte, el INEP, al que va destinado para utilizarlo en su tarea de evaluación de las IES; y por otra, los sistemas de bibliotecas universitarias brasileñas cuando necesiten afrontar procesos de evaluación y también de planificación y gestión.

La futura vitalidad de las bibliotecas en el entorno universitario dependerá de su propia capacidad de demostrar, de forma dinámica y continua, su valor para la tarea educativa global. Este valor tiene que ser demostrado a un nivel que trasciende los formatos específicos de la información, la ubicación de las colecciones y la presencia física de los usuarios; y esto liga abiertamente las inversiones en recursos de información de toda la institución con la eficacia de los programas disciplinares específicos.

Sarah M. Pritchard

7. CONCLUSIONES

El trabajo de investigación realizado nos permite extraer una serie de conclusiones que se presentan agrupadas según los distintos aspectos tratados en el presente estudio:

7.1. En relación con las Instituciones de enseñanza superior brasileñas y sus bibliotecas:

1) La cultura ágrafa de Brasil colonial todavía tiene hoy repercusiones en la sociedad brasileña en general. Sin embargo, indudablemente, los avances científicos y tecnológicos de los últimos cincuenta años sitúan el país en el panorama internacional como una de las naciones potencialmente capaces de superar los problemas socioeconómicos que afectan a los países latinoamericanos, además de liderar soluciones que aseguren una mejora de su calidad de vida. Las bibliotecas universitarias tienen un papel en este contexto, como por ejemplo las pertenecientes a instituciones punteras como la UFRJ, USP y UNICAMP, sólo por citar algunas de las más relevantes en el escenario nacional.

2) Las universidades más relevantes en el cumplimiento de su misión son las que cuentan con la infraestructura informativa necesaria y adecuada para apoyar los programas de enseñanza e investigación.

3) En la actualidad, la demanda de información y conocimiento, así como las condiciones en que se genera, organiza, accede y usa, son objeto de atención del sector productivo de todos los países. Esta atención se basa en la convicción de que el binomio información-conocimiento es un elemento imprescindible para la autonomía de las naciones y el bienestar de la humanidad. En este contexto, está consensuado que la educación superior y el sector productivo en general no

pueden prescindir de una fuerte infraestructura informativa para asegurar su inserción en la sociedad de la información y del conocimiento.

7.2. En relación con el proceso de evaluación de las titulaciones por parte del Gobierno federal brasileño:

1) La *Evaluación de las Condiciones de Enseñanza* de las titulaciones, desarrollada en 13 cursos de la UFBA por parte del MEC, desde el año 1997 hasta febrero del 2000, obtuvo un éxito parcial. Se puede considerar como factor de éxito la propia inclusión de la biblioteca como uno de los elementos objeto de análisis en el contexto de las titulaciones, hecho que indudablemente proporcionó una visibilidad formal a la misma. Se considera formal porque, desde la extinción del PNBu no se atribuía a la biblioteca universitaria una atención específica por parte del Gobierno. Desde el punto de vista del fracaso, sus causas y resultados encuentran eco en el principio defendido por Watkins (citado por CARVALHO, 1981, p. 18) al afirmar que cuanto mayor es la inversión en educación, mayor es la necesidad de crear y aplicar patrones. Con esto se quiere decir que el deterioro de las universidades públicas brasileñas, en general, y la falta de sistemas regulares de recogida de datos y sistema de indicadores (con respectivos estándares) para la biblioteca, en particular (como mínimo equivalentes a los establecidos para las categorías Organización Didáctico-pedagógica y Cuerpo Docente) revelan las debilidades de las políticas gubernamentales en materia cultural y educativa.

2) El poco éxito también se pone de manifiesto en la visión de algunos autores, como Briquet de Lemos, Etelvina Lima e Antonio Miranda, en relación con el estado de desfase, casi crónico, en el que se encuentran las bibliotecas. Se debe, en general, más bien al énfasis puesto en el cumplimiento de las exigencias legales, que a la convicción de que tienen un papel estratégico en el desarrollo de la enseñanza y de la investigación en el ámbito académico. Es decir, la calidad de la enseñanza y de la investigación están asociadas a la efectividad de los servicios bibliotecarios.

3) Otro aspecto que no contribuye al éxito de dicha Evaluación puede achacarse a la falta de conocimientos específicos sobre la biblioteca y sus potencialidades, por parte de los miembros de las Comisiones del MEC y de los Coordinadores de Colegiado de los Cursos. Estas no cuentan, además, con la participación de ningún bibliotecario.

4) Los bibliotecarios no han reflexionado sobre las oportunidades que les podrían brindar los instrumentos proporcionados por el Ministerio que, a pesar de ser inadecuados, les deberían haber inducido para que adoptaran medidas con vistas a la mejora de la gestión de los servicios.

5) La legislación, la normativa y los instrumentos de evaluación del Gobierno revelan una intención de largo alcance, es decir, evaluar sistemáticamente el sistema de enseñanza superior, con vistas a asegurar su calidad y eficacia. Sin embargo, en la práctica, presentan limitaciones en su implementación, en concreto respecto a la biblioteca universitaria, en lo que se refiere a la insuficiencia e inadecuación de los indicadores de rendimiento.

6) En los instrumentos de evaluación del Ministerio no hay una base teórico-metodológica específica para la evaluación de la biblioteca universitaria.

7) El proceso de evaluación del Ministerio no es capaz de evidenciar la eficacia o ineficacia de los sistemas de gestión de las bibliotecas y la influencia de las mismas en el rendimiento de las titulaciones, aunque se han introducido mejoras en los criterios e indicadores relativos a la biblioteca, a partir de la Ley 10.861/2004 y el Manual de Evaluación del INEP del 2006.

8) Aunque haya mejoras, a partir del referido Manual, la biblioteca pierde su *status* de Categoría de Análisis, en relación con el Manual de 2002, y pasa a integrar la categoría Instalaciones.

9) Los indicadores adoptados para evaluar la biblioteca necesitan una mejor definición para que reflejen su rendimiento, la interrelación de sus funciones, las técnicas y tecnologías empleadas para la organización y recuperación de la

información, el grado de satisfacción del usuario, la calidad de los servicios y productos de información. No hay indicadores y patrones que sirvan como parámetros para revelar el nivel de desarrollo de la biblioteca. Los indicadores existentes permiten que se analice y diagnostique pero de manera segmentada e incompleta.

10) Los miembros de las Comisiones de Evaluación, por desconocer los principios de Biblioteconomía que rigen las funciones de la biblioteca universitaria, interpretan inadecuada y subjetivamente los aspectos a evaluar.

11) No existe un trabajo común, asociado a la biblioteca, que integre a docentes y bibliotecarios.

12) La biblioteca universitaria en Brasil es tratada más como un espacio físico que como un espacio pedagógico de la universidad.

7.3. En relación con los sistemas iberoamericanos de evaluación de bibliotecas:

1) Algunos sistemas de bibliotecas presentan buenos modelos de gestión y de evaluación (UNICAMP, USP y Universidad de la Plata, por ejemplo), sin embargo, no difunden los estándares y sistemas de indicadores aunque recojan datos con regularidad. Esto nos lleva a pensar que en un futuro pueden elaborar sus patrones o bien les basta con tener informaciones gerenciales disponibles para hacer estudios comparativos internos o *benchmarking*, tomar decisiones consecuentes, disponer de informaciones para la planificación en general y el presupuesto en particular.

2) En cuanto a los estándares iberoamericanos estudiados, los chilenos y mexicanos son los que más afinidades tienen con la realidad brasileña.

7.4. En relación con los sistemas brasileños de evaluación de bibliotecas:

1) Los sistemas de bibliotecas brasileños, en general, tienen problemas estructurales, coyunturales, de planificación, de gestión y, por lo tanto, no están preparados para afrontar un proceso de evaluación, bien sea externa o interna, dado que ello exige una recogida sistemática de datos y el cálculo de indicadores.

2) Hasta el momento, aunque el sistema de evaluación aplicado por el INEP no se muestre adecuado para reflejar el papel de la biblioteca en la IES, las bibliotecas brasileñas tienen dificultades para afrontarlo. Es decir, no disponen de suficientes series históricas de datos que posibiliten un estudio comparativo que, a su vez, permita extraer medidas de rendimiento para componer un conjunto de indicadores y estándares de calidad para la biblioteca universitaria.

3) La literatura sobre el tema es abundante, incluso con numerosas propuestas, pero no deja de limitarse a lo teórico-conceptual sin mostrar aplicaciones prácticas concretas.

7.5. En relación con la propuesta metodológica para evaluar la biblioteca universitaria brasileña, en el marco de la evaluación de las titulaciones:

1) La biblioteca debe cambiar de *status*: de la biblioteca como indicador dentro de la categoría de análisis Instalación pasa a convertirse en una Categoría de Análisis.

2) La aplicación de la propuesta objeto de este trabajo, a largo plazo, llevará a que las bibliotecas universitarias cuenten con las condiciones necesarias para recoger datos sistemáticamente. Estos datos, a su vez, posibilitarán la creación de una Base de Informaciones Gerenciales (BIG) y un Sistema de Indicadores que podrán ser utilizados para mejorar su gestión.

3) La aplicación sistemática de este modelo en un período concreto (por ejemplo, tres años) deberá aportar las condiciones necesarias para que el INEP y las bibliotecas universitarias lo perfeccionen y lo adopten como una herramienta de planificación, gestión y evaluación.

BIBLIOGRAFÍA

AGÈNCIA PER A LA QUALITAT DEL SISTEMA UNIVERSITARIA A CATALUNYA. *II Plan de calidad de las universidades: guía de evaluación de bibliotecas*. [Barcelona]: Consejo de Coordinación Universitaria [s.d.] 45p + cuestionario

ALLENDE SULLIVAN, Patricia Mónica. *La calidad de los servicios bibliotecarios*. En: Simposio Electrónico Evaluación y Calidad en Bibliotecas. Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información, 2002. Trabajo presentado n. 7. Disponible en: <<http://www.sai.com.ar>>. Acceso en: ago. 2002.

ALMEIDA, Maria Christina. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2000. 112p.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries. *Standards for college libraries*. 2000. Disponible en: <<http://www.ala.org/acrl/guides/college.html>>. Acceso en: 30 mayo 2005.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Association of College and Research Libraries. *Standards for libraries in higher education*. 2004. Disponible en: <<http://www.ala.org/acrl/guides/college.html>>. Acceso en: 24 ene. 2006.

ANDRADE, Diva C. Bibliotecas universitárias de ciências sociais e humanas. *Revista de Biblioteconomia da Universidade de Minas Gerais*, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 91-107, mar. 1984.

ANDRADE, Maria Teresinha Dias et al. Mudanças e inovações: novo modelo de organização e gestão de biblioteca acadêmica. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 27, n. 3, p. 311-318, set./dez. 1998.

ANGLADA i de FERRER, Lluís M. Cambios y retos organizativos en las bibliotecas universitarias. En: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID. Biblioteca Complutense. *Conferencias sobre bibliotecas universitarias*. Madrid, 1999. 100 p. (Documentos de Trabajo).

_____. *Calidad en las bibliotecas universitarias; 10 años de evolución de la calidad en las universidades españolas: 1996-2006*. Zaragoza: ANECA, Universidad de Zaragoza, 2006. 17 diapositivas

ARANHA, Maria Lúcia de Arruda. *História da educação*. São Paulo: Moderna, 1989. 288 p.

ARÉVALO, Julio Alonso; ECHEVERRÍA CUBILLAS, M^a José; MARTÍN CERRO, Sonia. *La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación*. León: Universidad de León/Programa Institucional de Calidad, 1999. Ponencia presentada en el Seminario Indicadores en la universidad: información y decisiones.

ARRIOLA NAVARRETE, Óscar. *Evaluación de bibliotecas; un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. México: Colegio de Bibliotecarios, Buenos Aires: Alfagrama, 2006. 128 p.

ARRIOLA NAVARRETE, Óscar; AÑORVE AGUIRRE, Alejandro C.; BARRAGÁN DELGADO, Violeta L.; VÁZQUEZ SANTA ANA, María Gabriela: *Biblioteca Francisco Orozco Muñoz: propuesta de gestión de calidad y evaluación*. México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 2003. 184 p. No publicado.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. *Información y documentación: indicadores de rendimiento bibliotecario: UNE 50137:2000*. Madrid, 2000. 57 p.

_____. _____. Madrid, 2005. 14 p. Se trata de la primera modificación.

ASOCIACIÓN NACIONAL DE UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR. Consejo Regional Centro Occidente. Grupo de Trabajo de Bibliotecas. *Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la región centro occidente de ANUIES*. [S.l.], 2000. 40 p.

ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E BIBLIOTECONOMIA. *Programas de Pós-Graduação: informações gerais sobre os cursos e docentes/doutores de Ciência da Informação no Brasil* (1999). Rio de Janeiro, 1999. Disponible en: <www.alternex.com.br/~aldoibct/CursoCi.htm>. Acceso en: 2 mar. 2001.

BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Padrão de conformidade para unidades de informação: apresentação do modelo inglês. Inf. Inf., Londrina, v. 2, n. 2, p. 47-54, jul.-dez- 1997. Disponible en: <<http://www.uel.br/revistas/informacao/archive.php>>. Acceso en: jul. 2007.

BARBOSA, Alice Príncipe. *Novos rumos da catalogação*. Rio de Janeiro: BNG/Brasilart, 1978. 245 p. (Coleção Biblioteconomia, Documentação, Ciência da Informação).

BARCELOS, Maria Elisa Americano do Sul; GOMES, Maria Lúcia Barcelos Martins. Preparando sua biblioteca para avaliação do MEC. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. *Anais...* Natal, 2004.

BELLONI, Isaura. A função social da avaliação institucional. *Avaliação*, Campinas, v. 3, n. 34, p. 37-50, dez. 1998.

BELOFATTO, Antonio; CARSEN, Tatiana; LOMBARDO, Maria Rosa. *Encuesta de satisfacción de usuarios de bibliotecas universitarias; un análisis comparativo de dos casos (Argentina y Nueva Zelanda)*. En: Simposio Electrónico Evaluación y Calidad en Bibliotecas. Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información, 2002.

LA BIBLIOTECA universitaria eficaz: directrices para la evaluación del rendimiento en bibliotecas universitarias. Cádiz: Universidad, 1999. 81 p. Informe consultivo elaborado por el Group on Performance Indicators for Libraries Joint Funding Council. Traducción, introducción y notas de Miguel Duarte Barrionuevo.

BRASIL. Conselho Federal de Educação. Parecer nº 518, de 9 de novembro de 1992. [Autorização e funcionamento de IES]. *Documenta*, Brasília, n. 383, nov. 1992.

_____. Parecer nº 3.492, de 14 de dezembro de 1977. [Autorizações, docentes, reconhecimentos, planos de cursos, necessidades sociais]. *Documenta*, Brasília, n. 205, fev. 1977.

_____. Resolução nº 1, de 4 de fevereiro de 1993. Fixa normas para autorização de funcionamento de Instituições Isoladas de Ensino Superior, de Curso de Graduação e aumento de vagas em cursos existentes e dá outras providências. *Documenta*, Brasília, n. 386, fev. 1993.

_____. Resolução nº 16, de 26 de dezembro de 1977. Fixa normas de autorização para funcionamento de cursos superiores... *Documenta*, Brasília, n. 205, dez. 1977.

_____. Resolução nº 17, de 26 de dezembro de 1977. Fixa normas para aprovação de planos de cursos... *Documenta*, Brasília, n. 205, dez. 1977.

_____. Resolução nº 18, de 26 de dezembro de 1977. Fixa normas para autorização de cursos... *Documenta*, Brasília, n. 205, dez. 1977.

_____. Resolução nº 19, de 26 de dezembro de 1977. Fixa normas para reconhecimento de cursos superiores de graduação. *Documenta*, Brasília, n. 205, dez. 1977.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Ensino Superior. Parecer nº 1.070, de 23 de novembro de 1999. Critérios para autorização e reconhecimento de cursos de Instituições de Ensino Superior. Disponible en: <<http://www.mec.gov.br/Sesu/cursos>>. Acceso en: 11 mayo. 2001.

BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior. *Portal brasileiro de informação científica*. Disponible en: <<http://www.periodicos.capes.gov.br>>. Acceso en: 14 ene. 2007

BRASIL. Decreto nº 359, de 9 de dezembro de 1991. Regulamenta o artigo 47 da Lei 5.540, de 28 de novembro de 1968, e dá outras providências. Disponible en: <<http://www.senado.gov.br>>. Acceso en: 10 mayo 2000.

BRASIL. Decreto nº 2.026, de 10 de outubro de 1996. Estabelece procedimentos para o processo de avaliação dos cursos e instituições de ensino superior. Disponible en: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acceso en: 11 mayo 2000.

BRASIL. Decreto nº 2.207, de 15 de abril de 1997. Regulamenta, para o Sistema Federal de Ensino, as disposições contidas nos art. 19, 20, 45, 46 e § 1º, 52, parágrafo único, 54 e 88 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. Disponível em: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso em: 20 abr. 2000.

BRASIL. Decreto nº 2.306, de 19 de agosto de 1997. Regulamenta, para o Sistema Federal de Ensino, a classificação e as atribuições das entidades mantenedoras de instituições de ensino superior, bem como a organização acadêmica dessas instituições. Disponível em: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso em: 13 jun. 2000.

BRASIL. Decreto nº 3.860, de 9 de julho de 2001. Dispõe sobre a organização do ensino superior, a avaliação de cursos e instituições, e dá outras providências. Disponível em: <www.abmes.org.br>. Acesso em: 21 maio 2000.

BRASIL. Decreto nº 62.241, de 8 de fevereiro de 1968. Reestrutura a Universidade Federal da Bahia e dá outras providências. Disponível em: <<http://wwwt.senado.gov.br>>. Acesso em: 25 maio 2000.

BRASIL. Decreto nº 98.964, de 16 de fevereiro de 1990. Institui o Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br>> Acesso em: 19 maio 2000.

BRASIL. Decreto-lei nº 464, de 11 de fevereiro de 1969. Estabelece normas complementares à Lei nº 5.540, de 28 de novembro de 1968, e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br>>. Acesso em: 10 maio 2000.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. *Sinaes*. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/sinaes>>. Acesso em: 31 oct. 2006.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. *Avaliação de cursos de graduação; instrumento*. Brasília: 2006. 91 p. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/condicoesdeensino/manuais.htm>>. Acesso em: sep. 2006, jun. 2007.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. Diretoria de Avaliação da Educação Superior. *Manual de avaliação do curso de medicina veterinária*. Brasília, 2002. 96 p.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. Diretoria de Avaliação da Educação Superior. *Padronização dos instrumentos para avaliação das condições de ensino*: versão preliminar. Brasília, 2001. 29 p.

_____. *Sinopse da Educação Superior 2004*. Brasília: Brasília: INEP, 2006. Disponível em:

<<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/sinopse/default.asp>>. Acesso en: 10 ago. 2006; 30 ene.2007.

BRASIL. Lei n. 4024, de 20 de dezembro de 1961. Fixa as diretrizes e bases da educação nacional. Disponible en: <<http://www.senado.gov.br>> Acesso en: 18 jul. 2000.

BRASIL. Lei n. 5540, de 28 de novembro de 1968. Fixa normas de organização e funcionamento do ensino superior e sua articulação com a escola média, e dá outras providências. Disponible en: <<http://www.senado.gov.br>> Acesso en: 25 jun. 2000.

BRASIL. Lei n. 9131, de 24 de novembro de 1995. Altera dispositivos da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961, e dá outras providências. Disponible en <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso en: 10 abr. 2002.

BRASIL. Lei n. 9394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponible en: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso en: 6 mayo 2002.

BRASIL. Lei 10.861, de 14 de abril de 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras Providências. Disponible en: <http://www.INEP.gov.br/download/superior/2004/Legislacao/LEI_n10861_14_4_04_SINAES.doc>. Acesso en: 20 ene. 2006.

BRASIL. Medida Provisória nº 1.126, de 26 de setembro de 1995. Altera dispositivos da Lei nº 4024, de 20 de dezembro de 1961, e dá outras providências. Disponible en: <<http://www.senado.gov.br/>>. Acesso en: 11 feb.2001.

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 287, de 24 de abril de 1986. Aprova o Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias – PNBu. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília-DF, 28 abr. 1986, Seção I, p. 6050-6052.

_____. Portaria nº 288, de 24 de abril de 1986. Cria o Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias. *Documenta*, Brasília, n. 305, mayo 1986.

_____. Portaria nº 302, de 7 de abril de 1998. Normatiza os procedimentos de avaliação do desempenho individual das instituições de ensino superior. Disponible en:<<http://prolei.cibec.INEP.gov.br/>>. Acesso en: 11 feb. 2001.

BRASIL. Ministério da Educação e do Desporto. Portaria nº 180, de 23 de fevereiro de 1996. Constitui Comissão Especial visando criação e reconhecimento de universidades. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Poder Executivo, Brasília-DF, 27 fev..1996, Seção I, p. 3203.

_____. Portaria nº 181, de 23 de fevereiro de 1996. Normas para autorização de cursos e habilitações. Disponível em: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso em: 9 feb. 2001.

_____. Portaria nº 302, de 7 de abril de 1998. Normatiza o procedimento de avaliação do desempenho individual das instituições de ensino superior. Disponível em: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso em: 9 feb. 2001

_____. Portaria nº 637, de 13 de maio de 1997 Dispõe sobre o credenciamento de universidades. Disponível em: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso em: 9 feb. 2001

_____. Portaria nº 640, de 13 de maio de 1997 Dispõe sobre o credenciamento de faculdades integradas, faculdades, institutos superiores ou escolas superiores. Disponível em: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso em: 9 feb. 2001

_____. Portaria nº 641, de 13 de maio de 1997 Dispõe sobre a autorização de novos cursos em faculdades integradas, faculdades, institutos superiores ou escolas superiores em funcionamento. Disponível em: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso em: 9 feb. 2001.

_____. Portaria nº 877, de 30 de julho de 1997. Procedimentos para reconhecimento de cursos, habilitações de nível superior e sua renovação. Disponível em: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso em: 11 feb. 2001.

_____. Portaria nº 879, de 30 de julho de 1997. Dispõe sobre critérios para constituição das comissões de especialistas. Disponível em: <<http://prolei.cibec.INEP.gov.br>>. Acesso em 11 feb. 2001

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior. *Avaliação das condições de oferta de cursos de graduação: relatório síntese – 1999*. Brasília, 1999. 108p.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria da Educação Superior. *Enfrentar e vencer desafios: educação superior*. Brasília: 2000. 39 p.

BROPHY, Peter. *Measuring library performance; principles and techniques*. London: Facet Publishing, 2006. 242 p.

CABO, Mercè et al. Un puente hacia el futuro: el plan estratégico de REBIUN. *Biblioteconomia y Documentació*, Barcelona, n. 10, jun. 2003. Disponível em: <<http://www.ub.es/bid>>. Acesso em: 29 ene. 2004.

CARSEN, Tatiana. *Comentarios y algunas dudas*. [Lista de discusión simposio@sai.com.ar Simposio Electrónico Evaluación y Calidad en Biblioteca]. Mensaje recibido en: 9 ago. 2002.

CARVALHO, Maria Carmen Romcy de. *Compartilhamento de recursos e acesso à informação no Brasil.: um estudo nas áreas de química e engenharia química*.

1999. Tese (Doctorado en Ciencia de la Información) – Universidade de Brasília, Brasília, p. 21-40

_____. *Estabelecimento de padrões para bibliotecas universitárias*. [Fortaleza]: Edições UFC; [Brasília]: ABDF, 1981. 71 p.

_____. *Estatísticas e padrões para o planejamento e a avaliação de bibliotecas universitárias*. Brasília: SESu; CAPES; CNPq; FINEP, 1995. 159 p.

CHASTINET, Yone. *A criação do Programa Nacional de Bibliotecas Universitárias – PROBIB e a implementação do I Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias – I PNBu: 1986-1989*. Brasília: SESu/PNBu, 1990. 59p.

_____. Participação da comunidade na implantação do Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 6, Belém-PA, 1989. *Anais...* Belém: [s.n.], 1989. p. 38-47

CHIAVENATO, Idalberto. *Administração: teoria, processo e prática*. 2.ed. São Paulo: Makron Books, 1994. 522 p.

CLAVE diccionario de uso del español actual. Madrid: Estudio SM, 1996. 1CD
Prológo de Gabriel García Marquez.

COLETTA, T. G.; GRANDI, M. E. G.; FERRARI, A. C.; ROBLES, I.; ROCHA, M. S. B. Modelo de gestão: proposta para o SIBi/USP. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12./SIMPÓSIO DE DIRETORES DE BIBLIOTECAS DA AMÉRICA LATINA E DO CARIBE, 2., Recife, 2002. *Anais*. Recife: UFPE/SIB, 2002. (Publicado em CD-ROM).

CONFERENCIA DE RECTORES DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas*. Madrid: CRUE/REBIUN, 1997. Disponible en: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/reglamentos/normasBibliotecas.asp>. Acceso en: mar. 2006.

_____. *Plan estratégico 2003-2006*. Madrid: CRUE/REBIUN, 2003. Disponible en: <http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/estrategico/indice.asp>. Acceso en: mar. 2006.

CONFERENCIA DE RECTORES DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS. Grupo de Evaluación de Rebiun. *Indicadores de rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias*. Madrid, 2000. 81 p.

CONSEJO DE RECTORES DE UNIVERSIDADES CHILENAS. Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. 2. ed. Santiago: CRUC, 2001. 36 p. Disponible en: <http://www.upch.edu.pe/duiict/enlaces/uno/pdf/estandares%20chilenos.pdf>. Acceso en: 9 ene. 2006.

CONSORCIO MADROÑO. Disponible en: <<http://www.consorciomadrono.net/>>. Acceso en: 27 nov 2005.

A CORTE no Rio de Janeiro. Disponible en: <http://www.multirio.rj.gov.br/historia/modulo02/bloqueio_continental.html>. Acceso en: 27 nov. 2005.

COSTA, Janise Silva Borges da et al. *Catálogo retrospectiva de livros nas bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul*. Porto Alegre, 2006. Ponencia presentada en el Seminario Nacional de Bibliotecas Universitarias, Salvador, 2006. 16 p. Disponible en: <<http://www.snbu2006.ufba.br/soac/viewpaper.php?id=64>>. Acceso en: mayo 2007.

CUNHA, Luiz Antônio. *A universidade temporã: o ensino superior da Colônia à Era de Vargas*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1980. 295 p.

CUNHA, Maria Luísa Monteiro da. Tema 5: bibliotecas universitárias. En: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 7, 1973, Belém. *Anais ...* Rio de Janeiro: IBBD, 1977. p. 229-250.

DICCIONARIO de la Real Academia Española. Disponible en: <<http://drae.es>>. Acceso en: jul. 2006.

DIAS, Antonio Caetano. Biblioteca universitária: sua integração ao processo de desenvolvimento. *Revista do Livro*, Rio de Janeiro, v. 10, n. 31, p. 47-53, 1967.

DIAS, Antonio Caetano et al. A primeira escola de Biblioteconomia do Brasil. En: *Os 80 anos da primeira Escola de Biblioteconomia do Brasil*. Rio de Janeiro: UNIRIO; Escola de Biblioteconomia, 1991. 48p. p.5-6.

DIAS, Eduardo José Wense. Padrões para pessoal nas bibliotecas universitárias brasileiras. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 23, n. 3, p. 335-339, set./dez. 1994. Trabalho originalmente apresentado no 7º Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, Rio de Janeiro, 1991, v.1, p.14-31.

DIAS, Maria Matilde Kronka. *Biblioteca universitária: protótipo e experimento para caracterização e avaliação*. 1994. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

DIAZ BORDENAVE, Juan; PEREIRA, Adair Martins. A biblioteca como instrumento de ensino aprendizagem. In: _____. *Estratégias de ensino-aprendizagem*. 12. ed. Petrópolis: Vozes, 1991. cap. 11, p. 255-265.

DODEBEI, Vera Lúcia et al. Bibliotecas universitárias brasileiras: uma reflexão sobre seus modelos. En: CICLO DE ESTUDOS EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6, Rio de Janeiro, 1998. *Anais...* Rio de Janeiro: UFRJ, SIBI, 1998. Disponible en: <<http://acd.ufrj.br/sibi/bibliotecaeletronica.html>>. Acceso em: 02 mayo 2000.

DUARTE BARRIONUEVO, Miguel (Trad). Notas sobre evaluación de rendimiento. En: LA BIBLIOTECA universitaria eficaz. Cádiz: Universidad, 1999. p. 3-13.

DURHAM, Eunice; SCHWARTZMAN, Simon (Org.). *Avaliação do ensino superior*. São Paulo: EDUSP, 1992.

EDVINSSON, Leif; MALONE, Michael. *Capital intelectual*. São Paulo: Makron Books, 1998. 214 p.

ESPAÑA. CSIC. CINDOC. Laboratório de Internet. *Ranking mundial de universidades en la web jul.06; top 200 latin american universities*. Disponible en: <http://www.webometrics.info/top200_latinamerica.asp>. Acceso en: ago.2006; 2 feb. 2007.

_____. *Ranking mundial de universidades en la web jul.06; top Spain & Portugal*. Disponible en: <http://www.webometrics.info/top50_latinamerica.asp?cont=spain_portugal>. Accesos en: ago.2006; 2 feb. 2007.

ESPAÑA. Consejo de Coordinación Universitaria. Secretaría General. *Guía de evaluación de Bibliotecas*. [s.l.], 2002. 66 p. Integra el II Plan de la Calidad de las Universidades. Disponible en: <http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/document/pdf/guia_evaluacion_bibliotecas.pdf>. Acceso en: nov. 2006.

FACCO, Antonio Carlos Fabretti; SAAD, Marcia Regina Migliorato; SCHIAVUZZO, Pedro Luiz. Inovações no sistema de informação da biblioteca da DIBD/ESALQ/USP: resultado da busca de melhoria continuada. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 1998. *Anais...* Natal, 2004. 1 CD

FERRARI, Adriana Cybele; GRANDI, Márcia Elisa Garcia de; BARSOTTI, Roberto. O SIBI/USP e a administração por projetos. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. *Anais...* Natal, 2004. 1 CD

FERREIRA, Gilda Pires. *A biblioteca universitária em perspectiv sistêmica*. Recife: UFPE, 1977. 39 p. Convênio Ministério de Educação e Cultura/DAU.

FERREIRA, Lusimar Silva. *Bibliotecas universitárias brasileiras: análise de estruturas centralizadas e descentralizadas*. São Paulo: Pioneira; [Brasília]: INL, 1980. 118 p.

FILL, Dorotéia Maris Estela et al. Padronização da coleta de dados nas bibliotecas do SIBI/USP. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. *Anais...* Natal: 2004. 1 CD

FINGER; Andrew B.; CASTRO, Gardênia de. Mudança de gestão das bibliotecas universitarias públicas a través da implementação do Customer Relationship

Management (CRM). En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. *Anais...* Natal: 2004. 1 CD

FONSECA, Nadia Lobo da et al. Aplicação da metodologia de indicadores de qualidade para planejamento da gestão em bibliotecas universitárias da UERJ: En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. *Anais...* Natal, 2004. 1 CD

FONSECA, Nádía Lobo da; LANZILLOTTI, Reginao Serrão; SÁ, Nysia Oliveira de; BATISTA; Valéria Dias. Desenvolvimento de indicadores de qualidade para o planejamento da gestão em unidades de informação da rede sirius: rede de bibliotecas UERJ. En: SEMINARIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS, 12., 2002, Recife. *Anais*. Recife, 2002. Disponible en: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/114.a.pdf>>. Acceso en: jun. 2007.

FUENTES, Juan José. *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. Gijón: Ediciones Trea, 1999. 237 p. (Biblioteconomía y Documentación, 29)

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Biblioteca Mário Henrique Simonsen. *Padrões de catalogação...* [Mensaje personal de Maria do Perpétuo Socorro Almeida] Mensaje recibida por <nidialubisco@yahoo.com.br> en 5 jul. 2007.

FUSHIMI, Marcela. Normas y criterios para la evaluación de bibliotecas universitarias: la experiencia de la biblioteca de la facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad de la Plata. En: SIMPOSIO ELECTRÓNICO EVALUACIÓN Y CALIDAD EN BIBLIOTECAS, Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información, 2002. Disponible en: <www.sai.ar>. Acceso: ago.2003, ene. 2007. Ponencia oficial nº 2. El anexo se refiere al formulario estadístico de 2001, desarrollado dentro del Proyecto ROBLE de la misma Universidad.

FUSHIMI, Marcela; MANGIATERRA, Norma; MIGUEL, Sandra. *Instructivo: formulário estadístico 2004*. La Plata (AR): ROBLE Portal de Bibliotecas de la UNLP, 2005. Disponible en: <<http://www.roble.unlp.edu.ar>>. Acceso en: 27 feb. 2007.

GALVÃO, Ana Maria Mattos et al. Metodologia para análise dos relatórios das bibliotecas do sistema de bibliotecas da UFRGS. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., 1998, Fortaleza. *Anais...* Fortaleza: Tec Treina, 1998. 1 CD.

GALVÃO, Derblay. Plano nacional de bibliotecas universitárias. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 5., 1987, Porto Alegre. *Anais...* Porto Alegre: Biblioteca Central da UFRGS, 1987. 2 v.

GARCIA, Maria Lúcia Andrade. *Plano nacional de bibliotecas universitárias: planejamento e permanência*. [Brasília: FINEP], 1991. 42 p.

GASPARETTO, Agenor. Avaliação institucional: um processo doloroso de mudança: a experiência da UESC, Ilhéus, Bahia. En: VERHINE, Robert E. (Org.). *Experiências de avaliação institucional em universidades brasileiras*. Salvador: Programa de Pós-Graduação da Faculdade de Educação da Universidade Federal da Bahia, 2000. 123 p. Textos presentados en el XIV Encontro de Pesquisa Educacional do Nordeste: Avaliação Institucional, Salvador, 16-18 jun. 1999.

GELFAND, M. A. *University libraries for developing countries*. Paris: UNESCO, 1968. 157 p. (UNESCO Manuals for Libraries, 14)

GÓMEZ, Nancy. *Perguntas sobre ponencias 1 y 2* [lista de discusión simposio@sai.com.br Simposio Electrónico Evaluación y Calidad en Biblioteca/Sociedad Argentina de Información]. Mensaje recibido en: 9 ago. 2002.

GRANADO, Antonio. *Ranking de universidades; Aveiro lidera investigação universitária em Portugal*. Disponible en: <http://webac.ci.uminho.pt/abic/docs/noticia-ranking-universidades.doc>. Acceso en: 31 jul. 2006.

GUÍA EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias. Cádiz: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, 2002. 2 v. Coord. por Miguel Duarte Barrionuevo.

HEEMANN, Vivian; COSTA, Marília Damiani; MATIAS, Márcio. As bibliotecas universitárias e seus paradigmas: a missão, o ensino, a pesquisa, os custos, o pessoal. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., 1996, Curitiba. *Anais...* Curitiba: UFPR; PC, 1996. 3 disquetes, 31/2 pol. Word for Windows.

HERRERA, Luís. *Bibliotecas universitarias argentinas*. Buenos Aires: Ministerio de Cultura y Educación. Secretaria de Políticas Universitarias, 1995. Se trata de un informe-diagnóstico.

_____. *Comentarios – reflexiones* [lista de discusión simposio@sai.com.ar Simposio Electrónico Evaluación y Calidad en Biblioteca/Sociedad Argentina de Información]. Mensaje recibido en: 8 ago. 2002.

HERRERA-VIDEIRA, S. A.; LÓPEZ GIJÓN, J.; VÍLCHEZ PARDO, J. Un modelo de evaluación de la calidad de las bibliotecas universitarias digitales basado en técnicas difusas. *Encontros Bibliotecários. Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Florianópolis, n. esp., 2º sem. 2006. Disponible en: <http://sci2s.ugr.es/secabaweb/index.php?p=publicaciones>. Acceso en: 20 feb. 2007.

HÜBNER, Edwin. *Conversão retrospectiva de registros bibliográficos*. [Rio de Janeiro: FGV], 2002. 13 p.

INSTITUTO ARGENTINO DE NORMALIZACIÓN. Subcomité de Documentación. *Indicadores de desempeño de en bibliotecas (Norma IRAM 32062 - Información y documentación)* [Buenos Aires?: s.f.]. En: SIMPOSIO ELECTRÓNICO EVALUACIÓN Y CALIDAD EN BIBLIOTECA, Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información, 2002. Disponible en: <www.sai.ar>. Acceso: ago.2003, ene. 2007. Se trata de la Comunicación n. 1

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARIES ASOCIATION. IFLA Standards for university libraries. *IFLA Journal*, 1987.

IGAMI, Mery P. Zamudio; SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. O uso do SERVQUAL na verificação da qualidade dos serviços de unidades de informação: o caso da biblioteca do IPEN. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. *Anais...* Natal, 2004.

INSTITUTO INTERNACIONAL DE LA UNESCO PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR EN AMÉRICA LATINA E CARIBE. *IESALC*. Disponible en: <<http://www.iesalc.unesco.org.ve>>. Acceso en: 10 ago. 2006.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Norma ISO 11620/1998. Información y documentación: indicadores de rendimiento bibliotecario (primera parte). *Revista Española de Documentación Científica*, Madrid, CINDOC, v. 22, n. 2, 1999. 223-247. Corresponde a la norma española UNE 50-137/2000.

JIMÉNEZ PIANO, Marina. *Evaluación de sedes web: una propuesta metodológica*. 2005 Tesis (Doctorado en Documentación) – Facultad de Humanidades, Comunicación y Documentación, Universidad Carlos III de Madrid, Getafe.

JORGE GARCIA-REYES, Carmen. *Evaluación en bibliotecas*. 2000. 255p. Tesis doctoral (Doctorado en Documentación) – Universidad Carlos III de Madrid.

JULIATTO, Clemente Ivo. Pensando na biblioteca universitária. *Educ. Bras.* Brasília, v. 10, n. 21, 2. sem. 1988. p. 105-123.

KLAES, Rejane Raffo; PFITSCHER, Eloisa Futuro. Bibliotecas universitárias: e agora? In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., 1996, Curitiba. *Anais...* Curitiba: UFPR; PUC, 1996. 3 disquetes, 31/2 pol. Word for Windows.

KRIEGER, Eduardo Moacyr. *[Aula inaugural da Universidade Federal da Bahia]*. Salvador, 2001. El autor es presidente de la *Academia Brasileira de Ciências*.

KRZYŻANOWSKI, Rosaly Favero. *Análise comparativa de padrões propostos pelo SIBI/USP e os existentes internacionalmente, em relação a recursos humanos*. [São Paulo: USP], 1993. 12 p.

_____. A modernização da biblioteca universitária para a sua interação adequada à universidade na “era da informação”. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., 1996, Curitiba. *Anais...* Curitiba: UFPR; PUC, 1996. 3 disquetes, 31/2 pol. Word for Windows.

KRZYZANOWSKI, R. F.; TARUHN, R. Biblioteca eletrônica de revistas científicas internacionais: projeto de consórcio. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 27. n. 2, p. 193-197, maio/ago. 1998.

LADRÓN DE GUEVARA, Maria Carmen. *En torno a la satisfacción de los usuarios de información*. En: SIMPOSIO ELECTRÓNICO EVALUACIÓN Y CALIDAD EN BIBLIOTECAS, Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información, 2002. Disponible en: <www.sai.ar>. Acceso: ago.2003, ene. 2007. Trabajo presentado.

LANCASTER, F. W. *Avaliação de serviços de bibliotecas*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996. 356 p.

LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. Grupos de foco: o uso da metodologia de avaliação qualitativa como suporte à avaliação quantitativa realizada pelo Sistema de Bibliotecas da USP. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. *Anais...* Natal, 2004. 1 CD-ROM

LEITE, Denise; TUTIKIAN, Jane; HOLZ, Norberto. *Avaliação & compromisso: construção e prática da avaliação institucional em uma universidade pública*. Porto Alegre: Ed. da Universidade UFRGS, 2000. 235 p.

LEMOS, Antonio Agenor Briquet de; MACEDO, Vera Amália Amarante. Posição da biblioteca na organização operacional da universidade. *Rev. Esc. Bibliotecon. Univ. Fed. Minas Gerais*, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 40-51, mar. 1975.

LIMA, Etelvina. *A biblioteca no ensino superior*. Brasília: ABDF, 1978. 23 p. Convênio CAPES/ABDF. Trabalho apresentado no VIII CBBD, Brasília, 1975.

LINDAUER, Bonnie Gratch. Definición y medida del impacto de las bibliotecas universitarias sobre los resultados globales de la institución. *BaaB Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, v. 59, p. 546-570, 1998. Trad. al castellano por Cristóbal Pasadas Ureña, del original *Defining and measuring the libraries' impact on campuswide outcomes*.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. *A biblioteca universitária no processo de “avaliação das condições de oferta” dos cursos de graduação pelo MEC: o caso da UFBA*. 2001. 291 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, 2002a.

_____. *A biblioteca universitaria brasileira e a avaliação governamental*. Salvador: 2002b. Se trata de la primera ponencia oficial del Simposio Electrónico sobre Evaluación y Calidad en Biblioteca, Sociedad Argentina de Información. Disponible en: <<http://www.sai.com.ar>>. Acceso en: ago.2002.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert; CALMON, Tatiane Lemos. *O docente e o estudante como usuários de biblioteca universitária: competências para acesso e uso da informação* – estudo de caso em duas unidades de ensino da UFBA. Salvador, 2004. Informe de la investigación de iniciación científica, realizada en 2002/2003 y renovada para 2003/2004, teniendo a Nídia M. L. Lubisco como coordinadora y a Tatiane Lemos Calmon como becaria.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert; VIEIRA, Sonia C. *Manual de estilo acadêmico: dissertações e teses*. 2. ed. Salvador: EDUFBA, 2003. 144 p.

LUCKESI, Cipriano et al. *Fazer universidade: uma proposta metodológica*. 11. ed. São Paulo: Cortez, 2000. 232 p.

LUZ, Graça Maria Simões. *Bibliotecas universitárias: um modelo de avaliação de desempenho*. 1989. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo.

MACIEL, Alba Costa. *Instrumentos para gerenciamento de bibliotecas*. Niterói: EDUFF, 1995. 66 p.

MALNIC, Gerhard. O futuro da universidade pública. São Paulo, Instituto de Estudos Avançados, USP, 200?. Disponible en: <http://www.usp.br/iea/ensinosuperior/artigomalnic.html>>. Acceso en: 11 oct. 2005.

MALO DE MOLINA Y MARTÍN-MONTALVO, Teresa. La evaluación: una herramienta imprescindible para la gestión de la calidad en bibliotecas universitarias. En: ORERA ORERA, Luisa (Ed.). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005. p. 187-216.

MARTINS, Wilson. *A palavra escrita*. São Paulo: Anhembi, 1957. 549 p.

MANO GONZÁLEZ, Marta de la. Propuesta de un sistema de evaluación para bibliotecas universitarias. *Revista Española de Documentación Científica*, Madrid, v. 21, n. 2, 1998, p. 174-197.

MARTINS, Valéria dos Santos Gouveia. *Sistemas de informação das bibliotecas da UNICAMP: identificação e avaliação dos princípios indicadores para gestão estratégica*. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica) – Universidade Estadual de Campinas, 2004.

MEDEIROS, Ana Ligia S.; ARES, Amanda Maria López; GRAGO, Glória Maria teixeira. *Qualidade e produtividade em bibliotecas: estudo de caso da biblioteca Mario Henrique Simonsen*. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 20---. Disponible en: <http://dici.ibict.br/archive/00000676/01/T016.pdf>>. Acceso en: jul.2007.

MEIRELLES, Hely Lopes. *Direito administrativo brasileiro*. 28.ed. São Paulo: Malheiros, 2003.

MELO, Luiza Baptista; MONTEIRO, Maria Isabel. Projecto de avaliação dos serviços da biblioteca da Universidade Lusíada do Porto. *Páginas A&B*, Porto, n. 7, 2001. p. 69-84.

MENDOZA GUILLÉN, Gabriela. *Cuestionario*. [Mensaje personal]. Mensaje recibido por <nidialubisco@yahoo.com.br> en 27 oct 2006.

MENEZES, Luiz Octávio Cardoso de. *O formalismo no ensino superior brasileiro*. 1979. Dissertação (Mestrado) - Faculdade de Educação, Universidade Federal Fluminense, Niterói.

MERCADANTE, Leila. *Análise de modelos organizacionais de bibliotecas universitárias nacionais*. Brasília: Programa Nacional de Bibliotecas de Instituições de Ensino Superior, 1990. 82 p. (SESu/PNBU/Doc.Pet/90-07).

MILANESI, Luís. *O que é biblioteca*. 3. ed. São Paulo: Brasiliense, 1985. 107 p. (Primeiros Passos, 94).

MILCZEWSKI, Marion. *Estructura de la biblioteca universitaria en America Latina*. Washington: Union Panamericana, 1967. 48 p. (Estudios bibliotecarios, 10).

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. *Rev. Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v. 4, n. 2, p. 1-19, jan.-jun. 2007.

MIRANDA, Antonio. *Biblioteca universitária no Brasil: reflexões sobre a problemática*. Brasília: CAPES/DAU/MEC, 1978. 36 p. Trabalho apresentado no I Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, Niterói, 23 a 29 de julho de 1978.

_____. *Bibliotecas dos cursos de pós-graduação em educação no Brasil: estudo comparado*. Brasília: CAPES, 1977. 94 p.

MONFASSANI, Rosa. *Bibliotecas universitarias: ¿es posible evaluar la calidad de los servicios?* En: SIMPOSIO ELECTRÓNICO EVALUACIÓN Y CALIDAD EN BIBLIOTECAS, Buenos Aires: Sociedad Argentina de Información, 2002. Disponible en: <www.sai.ar>. Acceso: ago.2003, ene. 2007. Ponencia oficial n. 4.

MOTA, Ronaldo. Por que foi criada a Capes do Básico. *Jornal da Ciência*, SBPC, 27 out. 2006. p. 5

MOYA ANEGÓN, Félix de; LÓPEZ GIJÓN, Javier; GARCÍA CARO, Concepción. *Técnicas cuantitativas aplicadas a la biblioteconomía y documentación*. Madrid: Síntesis, 1999.

MUELLER, Susana P. M. Bibliotecas e sociedade: evolução da interpretação de funções e papéis da biblioteca. *Revista da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais*, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, p. 7-54, mar. 1984.

NEUFERT, Ernst. *Arte de projetar em arquitetura: princípios, normas e prescrições sobre construção, instalações, distribuição e programa de necessidades, dimensões de edifícios, locais e utensílios*. 5.ed. São Paulo: Gustavo Gili, 1976. 431p. Traducción de la 21ª edición alemana.

NORMAS para edificios destinados a archivos y bibliotecas. [¿Madrid?: s.c.p., 20-]. Disponible en: <<http://xlpv.cult.gva.es/files/normas%20edificios.pdf>>. Acceso en: jul 2007.

OLIVEIRA, Nirlei Maria. *Avaliação do planejamento das bibliotecas brasileiras*. 1999. 156 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

_____. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. *Perspectiva em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, UFMG, v. 7, n.2, jul./dez. 2002. p. 207-221.

ORERA ORERA, Luisa (Ed.). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005. 477 p.

PACIOS LOZANO, Ana Reyes. La planificación en la biblioteca universitaria: los planes estratégicos. En: ORERA ORERA, Luisa (Ed.). *La biblioteca universitaria: análisis en su entorno híbrido*. Madrid: Síntesis, 2005. p.149-185.

PALOMINO, Norma. Desarrollo de funciones de calidad aplicado a gestión de bibliotecas: una aproximación. En: SIMPOSIO ELECTRÓNICO EVALUACIÓN Y CALIDAD EN BIBLIOTECAS, Buenos Aires, Sociedad Argentina de Información, 2002. Disponible en: <www.sai.ar>. Acceso: ago.2003, ene. 2007. Trabajo presentado.

PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. *Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação*. Brasília: Thesaurus, 1996. 86 p.

PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo; KRZYZANOWSKI, Rosaly Fávero. *Estudo comparativo dos padrões internacionais com estudo de estrutura organizacional das bibliotecas da USP*. São Paulo, 1989. 10 p.

POWELL, Ronald R. Evaluation research: an overview. *Library Trends*, summer 2006, p. 102-120.

PEREZ, Dolores Rodrigues; PUERARI, Ely Bezerra de Miranda; MELLO, Paula Maria Abrantes Cotta de. Estudo de caracterização das bibliotecas da UFRJ: desenvolvimento de uma metodologia. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7., Rio de Janeiro, 1991. *Anais ...* Rio de Janeiro: UFRJ/SIBI, 1992. v. 2, p. 454-478.

PESSOA, Eitácio. *No Ministério da Justiça*. Rio de Janeiro: Instituto Nacional do Livro, 1959. p. 547-597 (Obras completas de Eitácio Pessoa, 5). Microfilme.

PFROMM NETTO, Samuel. A biblioteca como instrumento da tecnologia educacional. *Revista da Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal de Minas Gerais*, Belo Horizonte, v. 4, n. 1, p. 19-32, mar. 1975.

PINTO MOLINA, Maria. Gestión de calidad en documentación. *Revista de Biblioteconomía y Documentación*, Murcia, v. 1, 1998, p. 171-183.

POLL, Roswitha; BOEKHORST, Peter te. *Medición de la calidad: directrices internacionales para la medición del rendimiento en las bibliotecas universitarias*. Madrid: ANABAD, 1998. Versión española de Ramón Abad Hiraldo y Belén Altuna Esteibar.

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE. Sistema de Bibliotecas. *Estudio comparativo entre bibliotecas chilenas, latinoamericanas y estadounidenses*. Santiago, 1999.

QUIJANO SOLÍS, Álvaro. *El enfoque sistémico en la evaluación de las unidades de información*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 1999. 10 p. Trabajo presentado en el IV IBERSID.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo. Padrões como instrumentos de avaliação e qualidade em biblioteca universitária. En: UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA. *Tecnologias e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias*. 1999.p. 46-55.

_____. Por uma política de qualidade nos serviços de informação em bibliotecas universitárias paranaenses. En: UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA *Tecnologias e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias*. 1999. p. 9-43.

RAMOS, Maria Etelvina Madalozzo; BERTHOLINO, Maria Luzia Fernandes; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Gestão de qualidade em bibliotecas universitárias: em busca de indicadores de desempenho. En: UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA. *Tecnologias e novas formas de gestão em bibliotecas universitárias*. 1999. p. 57-83.

RECINE, Analucia dos Santos Viviani; LEITÃO, Bárbara Júlia Menezello. Administração por projetos: relato de uma experiência no serviço de biblioteca e documentação da ECA/USP. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. *Anais...* Natal: 2004. 1 CD-Rom

RECOMENDAÇÃO da UNESCO sobre normalização internacional das estatísticas relativas a bibliotecas. *Rev. Bras. Bibliotecon. Doc.*, São Paulo, v. 11, n. ½, p. 76-82, jan./jun. 1978.

ROBREDO, Jaime; CUNHA, Murilo B. da. *Documentação hoje e amanhã: uma abordagem informatizada da biblioteconomia e dos sistemas de informação*. São Paulo: Global, 1994. 400 p.

SALASÁRIO, Maria Guillermina Cunha. Metodología de implantação e avaliação da qualidade de bibliotecas universitárias especializadas a través da ótica dos usuários/clientes: o caso dos 4A. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza, 1998. *Anais...* Fortaleza: Tec Treina, 1998. 1 CD.

SALGUERO, Amado. *Indicadores de gestión y cuadro de mando*. Madrid: Diaz de Santos, 2001. 94 p.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiencia no SIBi/USP. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. *Anais...* Natal, 2004.

SÁNCHEZ AMBRIZ, Gerardo *Estrategias para desarrollar procesos de evaluación en el sistema bibliotecario de la UNAM*. 2004. Tesis doctoral (Doctorado) - Universidad de Murcia.

SANTANA, Isnaia Veiga. *Análise da situação das bibliotecas universitárias do Nordeste*. Salvador: Biblioteca Central da UFBA, 1993. 81 p. Documento-base do 1º Seminário de Bibliotecas Universitárias do Nordeste, Salvador, 16 a 19 agosto de 1993.

_____. Biblioteca universitária e transferência da informação: problemas e perspectivas. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 18, n. 1, p. 35-44, jan./jun. 1989.

_____. O papel da biblioteca no contexto ensino-aprendizagem. *Revista Baiana de Enfermagem*, Salvador, v. 6, n. 2, out. 1993.

_____. [Parecer à dissertação em versão preliminar de Nídia Maria Lienert Lubisco]. Salvador: 2001.

_____. *Seleção bibliográfica...* [mensaje personal]. Mensaje recibido por <nidialubisco@yahoo.com.br> en 4 jul. 2007.

SANTANA, Isnaia Veiga; FREITAS, Marly Magalhães de; GOMES, Henriette Ferreira. *Avaliação das necessidades de pessoal do Sistema de Bibliotecas da UFBA: uma proposta metodológica*. En: SEMINÁRIO BRASILEIRO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7., Rio de Janeiro, 1991. *Anais...* Rio de Janeiro: UFRJ/SIBI, 1992. v. 2, p. 430-453.

_____. *Estudo da situação dos recursos humanos do Sistema de Bibliotecas da UFBA: proposta de dimensionamento*. Salvador: Universidade Federal da Bahia/Biblioteca Central, 1991. 38 p.

SANTOS, Fernando Cesar Almada; TACHIBANA, Wilson Kendy; MUSETTI, Marcel Andreotti; COLETTA, Teresinha das Graças. Tendências de reconfiguração dos serviços de informação de bibliotecas universitárias em função

dos novos padrões de gestão. *Informação & Informação*, Londrina, Universidade Estadual de Londrina, v.2, n.2, p. 23-32, jul./dez. 1997.

SCHLÖGEL, Elayne Margareth; ANJOS, Liane dos. Consórcio de bibliotecas universitárias e de pesquisa paranaenses: sugestão de metodologia para sua criação. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIA, 10., Fortaleza, 1998. *Anais...* Fortaleza: Tec Treina, 1998. 1 CD-Rom

SCHROEDER, Orlando Borges. *Renovação do ensino superior*. Florianópolis: Imprensa Universitária Federal de Santa Catarina, 1969, 245 p.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., 1981, Brasília. *Anais...* Brasília: CAPES, 1981. 2 v.

SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 7., 1991, Rio de Janeiro. *Anais...* Rio de Janeiro: UFRJ/SIBI, 1992. 2v.

SHANGAI JIAO TONG UNIVERSITY. Institute of Higher Education. *Academic Ranking of World Universities 2005*. Disponível em: <<http://ed.sjtu.edu.cn/rank/2005/ARWU2005TOP500list.htm>>. Acesso em: 10 ago.2006.

_____. *Academic Ranking of World Universities 2006*. Disponível em: <<http://ed.sjtu.edu.cn/ranking2006.htm>>. Acesso em: 30 mar. 2007

SILVA, Ezequiel Theodoro da. *Leitura na escola e na biblioteca*. 3. ed. Campinas-SP: Papyrus, 1991. 115 p.

SMIT, Johanna. Introdução. En: PASQUARELLI, Maria Luiza Rigo. *Procedimentos para busca e uso da informação: capacitação do aluno de graduação*. Brasília: Thesaurus, 1996.

STUBBS, Edgardo A. Indicadores de desempenho: natureza, utilidad y construcción. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 1, p. 149-154, 2004.

TARAPANOFF, Kira. Planejamento de e para bibliotecas universitárias no Brasil: sua posição sócio-econômica e estrutural. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 2., Brasília, 1981. *Anais...* Brasília: CAPES, 1981. p. 9-35

TARAPANOFF, Kira; KLAES, Rejane Raffo; CORMIER, Patrícia Maria Jeanne. Biblioteca universitária e contexto acadêmico. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 10., Fortaleza,1998. *Anais...* Fortaleza: Tec Treina, 1998. 1 CD-ROM.

TEIXEIRA, Anísio. *Educação e mundo moderno*. São Paulo: Nacional, 1969. 245 p. (Cultura, Sociedade, Educação, 12)

TRINDADE, Héglio. Projeto de avaliação institucional da ANDIFES. *Revista: Educación Superior y Sociedad*, Caracas, Centro Regional para la Educación Superior en América Latina y Caribe, v. 5, n. 1/2, 1994. p. 7-29.

UNESCO. IESALC. *Noticias de educación superior en América Latina y el Caribe*. Caracas: IESALC, 2007. Disponible en: <http://www.iesalc.unesco.org.ve/general/Reunion_MESALC.htm>. Acceso en: 1 feb.2007.

UNESCO. Statistical yearbook 1999. Disponible en: <http://www.uis.unesco.org/en/stats/statistics/yearbook/tables/Table_II_S_1_Region.htm>. Acceso en: 12 ene. 2006.

UNESCO. *UNISIST*: informe del estudio sobre la posibilidad de establecer un sistema mundial de información científica. Montevideo, 1971. 176 p.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MADRID. *Estudio comparativo de calidad de las bibliotecas universitarias españolas y desarrollo de un catálogo de “mejores prácticas”*. Madrid, 2002. Disponible en: <<http://biblioteca.uam.es/paginas/calidad.html>>. Acceso en: 8 jun. 2006.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS. Sistema de Bibliotecas da UNICAMP. *Manual de instruções para preenchimento dos dados do relatório gerencial estatístico do SBU*. Campinas, 2007. Disponible en: <<http://143.106.108.14/relatorio/>>. Acceso en: 3 mar. 2007.

_____. *Planejamento estratégico 2006-2010*. Campinas: Sistema de Bibliotecas da UNICAMP, 2006. 36 f.

_____. *Relatório gerencial estatístico do SBU*. Campinas, 2007. Disponible en: <<http://143.106.108.14/relatorio/>>. Acceso en: 3 mar. 2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. *Memorial de Medicina*. Textos de Luiz Fernando Macedo Costa e Thales de Azevedo. Salvador: Companhia de Seguros Aliança da Bahia, 1983. p. Apresentação (sem numeração)

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Biblioteca Central. *Proposta de reformulação dos formulários de coleta de dados estatísticos do Sistema de Bibliotecas da UFBA*. Salvador, 1993. 128 p.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Biblioteca Central... *Relatório de gestão*. Salvador, 2005.

_____. *Padrões de catalogação...* [mensaje personal de Julita Sampaio]. Mensaje recibida por <nidialubisco@yahoo.com.br> en 5 jul.2007.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA. Sistema de Bibliotecas. *Proposta preliminar de modelo para a organização e gestão da rede de bibliotecas da UFBA*. Salvador, 2002. 13 p.

_____. *Relatório gestão 2005*. Salvador, 2006. 5 p.

_____. *Relatório gestão 2006*. Salvador, 2007. 5 p.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. Sistema Integrado de Bibliotecas. *Dados do SIBi/USP* [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por <nidialubisco@yahoo.com.br> em 1 jun. 2006.

_____. *Modelo de gestão*: proposta para o SIBi/USP. São Paulo, 2001. 51 p.

VERGUEIRO, Valdomiro; CARVALHO, Telma de. Definição de indicadores de qualidade: a visão dos administradores e clientes de bibliotecas universitárias. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 27-40, jan./jun. 2001.

VIANNA, Maria José Gomes Monteiro; PAULO, Maria de Lourdes Mussi; QUEIROZ, Valéria Marques de; ROHEM, Vanda Pires. A biblioteca e sua relação com o contexto acadêmico. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 9., Curitiba, 1996. *Anais...* Curitiba, UFPR; PUC, 1996. Disquetes 31/2 pol. Word for Windows.

VICENTINI, Luiz Atilio et al. Planejamento estratégico do sistema de bibliotecas da UNICAMP. En: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 13., Natal, 2004. *Anais...* Natal: 2004.

XIMENES, D. de A. *Detalhando conversa...* [mensagem pessoal] recebida por <nidialubisco@yahoo.com.br> em 7 jul. 2000.

APÉNDICES

APÉNDICE A – PNBU: Macrofunciones, directrices, acciones y resultados

MACROFUNÇÕES	DIRETRIZES	AÇÕES	TOTAL	PARCIAL	NULA
1 – PLANEJAMENTO					
Organizacional	<p>I – Estabelecer e/ou fortalecer uma estrutura de sistema de biblioteca e documentação em cada universidade ... visando assegurar a eficiência dos serviços de informação para o usuário.</p> <p>II – Estimular a definição de padrões de desempenho da biblioteca universitária, de modo a orientar seu planejamento, organização, desenvolvimento e avaliação, e garantir a qualidade de suas ações.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instituir no MEC um órgão que coordene a formulação de políticas e programas para as bibliotecas universitárias; 2. Estimular a criação e/ou fortalecimento do sistema de bibliotecas e documentação de cada universidade, tendo um órgão central para coordená-lo em nível institucional e representá-lo em nível nacional. 3. Definir dados estatísticos a serem coletados, visando a elaboração de indicadores de estudos comparativos; 4. Operacionalizar sua coleta sistemática; 5. Realizar estudos que não necessitem de coleta rotineira de dados estatísticos para avaliar o desempenho da biblioteca; 6. Estabelecer padrões para o funcionamento da biblioteca. 7. Incluir a biblioteca universitária como centro de custos no planejamento orçamentário; 8. Estabelecer percentual no orçamento visando o desenvolvimento da coleção e a prestação dos serviços; 9. Definir critérios para a elaboração de orçamento das bibliotecas universitárias com participação da comunidade; 10. Dar condições para que a biblioteca gerencie as dotações orçamentárias e os recursos financeiros externos; 		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>
Financiero	<p>III – Dotar as bibliotecas universitárias de recursos financeiros necessários à prestação de serviços de informação compatíveis com a demanda da comunidade acadêmica.</p>				

Recursos Humanos	IV – Dotar as instituições de condições para formar e qualificar pessoal para as bibliotecas.	11. Estabelecer tetos orçamentários para materiais bibliográficos estrangeiros;	X		
		12. Propor cotas de importação, Segundo tetos estabelecidos;	X	X	
		13. Criar mecanismos para captação de recursos externos.			
		14. Proporcionar aperfeiçoamento contínuo para pessoal profissional e de apoio;		X	
		15. Estabelecer padrões para composição de quadro funcional;			X
		16. Determinar critérios para seleção de pessoal;			X
		17. Estudar a reestruturação da carreira;			X
		18. Promover estudos visando a criação de cursos de especialização para técnicos de biblioteca universitária;	X		
		19. Desenvolver programas de estudo visando a otimização de técnicas;	X		
		20. Estabelecer programas de cooperação técnica voltado para o desenvolvimento do sistema.		X	
Recursos Físicos	V – Dotar as bibliotecas universitárias de estrutura física adequada às condições de conforto e Segurança para as coleções, os usuários e os funcionários.	21. Estabelecer critérios para construção, reestruturação e modernização das bibliotecas universitárias.		X	
2 – FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES	VI – Favorecer a formulação de políticas institucionais de formação, desenvolvimento e conservação de coleções	22. Elaborar instrumentos básicos e definir padrões; 23. Definir diretrizes e modelos básicos para estruturação dos processos de seleção e aquisição, com a participação dos usuários;	X	X	

	VII – Estimular o estabelecimento do programas de aquisição cooperativa e planejada.	<p>24. Elaborar instrumentos da avaliação do uso de coleções;</p> <p>25. Desenvolver programas de fomento no âmbito do MEC articulando-os com agências de C&T.</p> <p>26. Estabelecer catálogo central do acervo das bibliotecas e centros de documentação visando o estudo e implantação da aquisição planejada;</p> <p>27. Promover atualização e desenvolvimento da lista de periódicos CAPES/FINEP;</p> <p>28. Definir e implantar política de aquisição cooperativa e planejada de periódicos;</p> <p>29. Elaborar bibliografias mínimas por curso;</p> <p>30. Definir política para armazenagem, controle e divulgação de teses e demais documentos gerados pela IES</p>	X	X X X	X
3 – PROCESSAMEN- TO TÉCNICO	VIII – Assegurar a adoção de padrões, normas e metodologias para tratamento dos documentos, visando racionalizar procedimentos e facilitar intercâmbio.	<p>31. Definir padrões, normas e metodologias para catalogação bibliográficas e cabeçalhos de assuntos;</p> <p>32. Estimular as unidades isoladas de ensino a compatibilizar os seus procedimentos técnicos, possibilitando sua integração a programas cooperativos.</p>	X	X	
4 – AUTOMAÇÃO DE BIBLIOTECAS	IX – Estimular a automação de procedimentos técnicos e administrativos, visando facilitar o atendimento ao usuário.	<p>33. Desenvolver uma rede de intercâmbios de dados bibliográficos e documentários, para viabilizar serviços de catalogação cooperativo, empréstimo, comutação bibliográfica etc;</p> <p>34. Manter centro referencial de informação sobre automação de bibliotecas;</p> <p>35. Estimular o desenvolvimento de <i>softwares</i> integrados para automação de todas as funções da biblioteca;</p>		X X X	

		36. Apoiar a adoção do formato de intercâmbio CALCO.	X		
5 – USUÁRIOS E SERVIÇOS	<p>X – Assegurar o desenvolvimento e divulgação de métodos e técnicas que facilitem o levantamento das necessidades de informação, visando garantir o uso adequado dos acervos, produtos e serviços.</p> <p>XI – Assegurar o planejamento e oferta de serviços de informação, segundo os diversos seguimentos de usuários.</p>	<p>37. Divulgar metodologias de levantamento de necessidades de informação e estudos de usuários;</p> <p>38. Desenvolver programas de educação de usuários e elaborar materiais instrucionais;</p> <p>39. Oferecer programas de capacitação em metodologia de pesquisa documentária em colaboração com cursos de graduação e pós-graduação.</p> <p>Intermediação de serviços:</p> <p>40. Promover treinamento sobre fontes de informação</p> <p>41. Estabelecer acordos com produtores e intermediários de serviços de informação</p> <p>42. Divulgar produtos e serviços. Geração de serviços</p> <p>43. Planejar e oferecer serviços a partir do acervo de documentos primários e secundários</p> <p>44. Assegurar o acesso a documentação primária através do fortalecimento do programa COMUT</p>		X	<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>
6 – ATIVIDADES COOPERATIVAS	XII – Estimular a participação das bibliotecas universitárias em atividades cooperativas	<p>45. Integrar cada biblioteca em programas cooperativos</p> <p>46. Criar veículo comum de divulgação.</p>		X	X

FUENTE: BRASIL. MEC. SESu. Plano Nacional de Bibliotecas Universitárias (PNBU). Brasília, 1986. (DocPlan/86-001)
GARCIA, 1991, p. 27-28

**APÉNDICE B – Guión de la entrevista realizada a los Coordinadores de
Colegiado de Curso**

Campo de pesquisa: UFBA – Curso: _____

Coordenador de Colegiado: Prof(a): _____

Data: _____. Obs.: _____

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como objeto a biblioteca universitária no processo de avaliação dos cursos de graduação pelo MEC.

Tem dois objetivos: 1) conhecer a base teórica utilizada pelo MEC para estabelecer os indicadores referentes à variável biblioteca; 2) analisar a adequação desses indicadores para demonstrar o papel que ela tem para o desempenho do curso.

ORIENTAÇÕES

- Apresentar o mapa dos conceitos do Provão (ENC) e da Avaliação das Condições de Oferta (ACO).
- Confirmar a visita da Comissão da Avaliação (mês e ano)
- Confirmar recebimento do Relatório Final encaminhado pela SESu, contendo os conceitos finais de cada dimensão avaliada e as recomendações.

ENTREVISTA

- 1) Com quantos membros contava a Comissão de Avaliação?
- 2) Qual a titulação de cada qual?
- 3) Como trabalharam em relação à biblioteca:
Foram conhecê-la *in loco*? ____ Ou só solicitaram informações a respeito? ____

In loco: A sós ____ Acompanhados ____ Neste caso, por quem?
Coordr. Colegiado ____ Bibliotecário ____ Diretor ____ Outro ____
- 4) Quanto tempo levaram visitando a biblioteca? (ou indagando sobre ela)?
- 5) O que quiseram olhar/verificar?

- 6) Qual o entendimento que você tem sobre cada um dos itens avaliados, relacionados a seguir/o que cada um lhe sugere/o que lhe parece que a Comissão de Especialistas quis dizer com eles:
- 6.1 - horário de funcionamento
 - 6.2 - informatização do acervo
 - 6.3 - Informatização do sistema de consulta
 - 6.4 - informatização do sistema de empréstimo
 - 6.5 - política de atualização do acervo
 - 6.6 - participação em redes
 - 6.7 - equipamentos
 - 6.8 - pessoal técnico
 - 6.9 - salas especiais
 - 6.10 - videoteca
 - 6.11 - títulos dos periódicos disponíveis
 - 6.12 - títulos de livros e no. de exemplares
 - 6.13 - qualidade da catalogação
- 7) Esses itens são suficientes para avaliar o papel da biblioteca dentro do curso, isto é, para revelar se ela contribui ou não para o desempenho do curso? (= quesito 7 dos Bibliotecários)
- 8) Você excluiria algum item? Qual? (= quesito 8 dos bibliotecários)
- 9) Você acrescentaria algum? Qual? (= quesito 9 dos bibliotecários)
- 10) Sabe qual o peso que a biblioteca tem na Avaliação das Condições de Oferta?
- 11) Você concorda? Acha que deveria valer mais? Ou menos? Por que?
- 12) Em que aspecto(s) a biblioteca tem relação com o desempenho do curso de graduação? (= quesito 3 dos bibliotecários)
- 13) Em que aspecto(s) ela deve contribuir para que o curso de graduação apresente um bom desempenho? (= quesito 4 dos bibliotecários)

APÉNDICE C – Guión de la entrevista realizada a los Bibliotecarios

Campo de pesquisa: UFBA – Unidade de Ensino: _____

Bibliotecário: – Bel(a): _____

Data: _____. Obs.: _____

INTRODUÇÃO

A presente pesquisa tem como objeto a **biblioteca universitária** no processo de avaliação dos cursos de graduação pelo MEC.

Tem dois objetivos: 1) conhecer a base teórica utilizada pelo MEC para estabelecer os indicadores referentes à variável biblioteca; 2) analisar a adequação desses indicadores para demonstrar o papel que ela tem para o desempenho do curso.

ORIENTAÇÕES

- Apresentar o mapa dos conceitos do Provão (ENC) e da Avaliação das Condições de Oferta (ACO). Saber se tinha conhecimento.

ENTREVISTA

- 1) Você conhecia os Instrumentos de Avaliação? S ____ Ñ ____
No caso dos Padrões, conheceu: antes da Visita: _____
Por ocasião da Visita: _____
- 2) a – houve preparação o para a Visita de Avaliação? S ____ Ñ ____
b – como se deu a preparação (através de que providências)
c – caso sim, por iniciativa de quem? Diretor ____ Coordenador ____
d – você acompanhou a Comissão durante a Visita? S ____ Ñ ____ Mais alguém da Unidade: _____
e – quanto tempo a Comissão permaneceu na biblioteca? _____
f – o que a Comissão quis olhar/verificar?
- 3) Em que aspecto(s) a biblioteca tem relação com o desempenho do curso?
OU Qual o papel da BU no desempenho do curso? (= quesito 12 dos Coordenadores)

4) Em que aspecto(s) a BU deve contribuir para que o curso de graduação tenha um bom desempenho? (= quesito 13 dos Coordenadores)

5) Qual a atitude da Comissão quanto aos itens do Roteiro Prévio [extraídos do Roteiro Prévio, exceto Qualidade da Catalogação]:

- 5.1 – horário de funcionamento
- 5.2 – informatização do acervo
- 5.3 – informatização do sistema de consulta
- 5.4 – informatização do sistema de empréstimo
- 5.5 – política de atualização do acervo
- 5.6 – participação em redes
- 5.7 – equipamentos
- 5.8 – pessoal técnico
- 5.9 – salas especiais
- 5.10 – videoteca
- 5.11 – títulos de periódicos disponíveis
- 5.12 – títulos de livros e no. de exemplares
- 5.13 – Qualidade da catalogação

6) A Comissão examinou? Como? [Itens extraídos de orientações para Autorização (2) e para Reconhecimento (2); de Questionários de ACO (2); de Padrões (5); dos Roteiros disponíveis, exceto 9.5 Registro patrimonial, que não aparece em nenhum instrumento]:

6.1 - bibliografia básica e complementar (adequação aos programas e por disciplina, suficiência face à demanda, no. de títulos e de exemplares e exemplares por aluno, estado de conservação, lacunas na coleção)

6.2 - periódicos nacionais e estrangeiros (quantos dos indicados, quantos correntes, quantos indexados) [indexação de artigos, kardex/SECS/ Peripuc]

6.3 - estatísticas [de circulação: empréstimo e consulta, tb. assuntos; solicitações não atendidas: questões de referência atendidas e não atendidas]

6.4 - qualidade da catalogação [uso do catálogo de autoridades de autor e assunto = consistência dos índices de acesso; catalogação cooperativa = uso do formato de intercâmbio MARC; Base UFBA e catálogo de fichas]

6.5 - [registro patrimonial/local = controle de propriedade]

6.6 - informatização do acervo [nível de informatização = percentual cadastrado e não cadastrado; tempo entre aquisição e disponibilização do material, no. de máquinas; total de pessoas; produtividade diária por pessoa]

6.7 - sistemas de consulta e de empréstimo [nível de informatização = os 2 sistemas funcionam e integrados?; formas de acesso ao acervo; sistema de

facilidades: reserva, empréstimo especial etc; regulamento; rede local; no. pontos de rede para acesso a Internet]

6.8 - participação em redes [cooperativas: CCN, Bireme, Teses Brasileiras, Base UFBA, OCLC (internacional) e Bibliodata; de serviços: Comut; informação especializada: Prossiga, Scielo, WoS]

6.9 - Política ou plano de atualização do acervo (integração curso-biblioteca; participação do professor; verbas destinadas [% da Instituição; periodicidade da compra, critérios]

6.10 - Pessoal (quantidade, qualificação) [quantidade por função]

6.11 – Equipamentos

6.12 – Reprografia

6.13 - Horário de funcionamento

6.14 - Espaço físico (em m²; individual, grupo, leitura; salas especiais; ventilação e iluminação; capacidade de uso simultâneo [qual o padrão a alunos/assento?]

7) Qual sua opinião sobre estes itens avaliados pelo MEC: são suficientes para revelar o papel da biblioteca no desempenho do curso? S ____ Ñ ____ (= quesito 7 dos Coordenadores)

8) Você excluiria algum item? Qual? (= quesito 8 dos Coordenadores)

9) Você acrescentaria algum? Qual? (= quesito 9 dos Coordenadores)

APÉNDICE D – Resultado de la entrevista mantenida con los Coordinadores de Colegiado de Curso

AVALIAÇÃO IN LOCO SEGUNDO OS COORDENADORES DE CURSO

QUESTÃO	FREQÜÊNCIA	RESPOSTA
1. Número de membros de cada Comissão de Avaliação por curso	11 1	2 membros por Comissão 3 membros por Comissão
2. Titulação dos membros das Comissões de Avaliação	22 1 2	Doctores Livre docente Mestres
3. Acompanhamento às Comissões de Avaliação	7 2 1 1 1	Coordenador e bibliotecário Diretor, coordenador e bibliotecário Diretor e bibliotecário Coordenador Bibliotecário
4. Tempo de visita à biblioteca	9 3	Média de 60 minutos Não souberam responder
5. Foco de atenção da visita	10 1 1	Acervo, sendo que 3 incluem busca automatizada, 3 incluem instalações, 2 incluem empréstimo Não respondeu Não soube responder
6. Entendimento do Coordenador sobre itens avaliados:		
▪ Horário de funcionamento	9 1 1 1	Horário real de funcionamento Horário desejável de funcionamento Horário das aulas Resposta inadequada
▪ Informatização do acervo	9 3	Acesso a bibliografias por computador Acesso à base local, agilização da organização e localização do acervo
▪ Informatização do sistema de consulta	9 1 1 1	Sinônimo de informatização do acervo Localização de obra disponível por terminal Acesso mais rápido Acesso por assunto
▪ Informatização do sistema de empréstimo	9 2 1	Sinônimo de informatização do acervo Empréstimo <i>on-line</i> , sendo que um inclui sistema anti-furto e um inclui serviços de cópia e de <i>e-mail</i> Reserva de material via rede

▪ Política de atualização do acervo	3	Participação do professor na indicação para compra, sendo que um inclui verbas para atualização
	1	Esforço da unidade e da biblioteca para aquisição
	3	Sinônimo de política de renovação do acervo, sendo que um inclui investimento da Universidade e 2, revisão do acervo
	1	Parcerias para suplementar carências
	1	Desatualização do acervo, pouco ingresso de livros novos
	2	Sinônimo de processo de compra, sendo que um inclui controle do que é efetivamente comprado
	1	Controle das baixas e indicação de substituições
▪ Participação em redes	5	Conexão com outras bibliotecas/bases/redes, sendo que um inclui o COMUT
	2	Uso da internet, sendo que um inclui o COMUT
	2	Bases especializadas em saúde ???
	1	Apoio à atualização
	1	Não soube responder
	1	Não respondeu
▪ Equipamento	7	Computadores, acessórios, laboratórios de informática, sendo que 5 incluem audiovisual, um associa a biblioteca-modelo, um inclui existência de fontes
	4	Condições gerais de funcionamento (computadores, mobiliário, salas, fichários, códigos de disposição do acervo), sendo que um considera condições civilizadas de ter o serviço/uso/preservação
	1	Recursos de informática não só da unidade, mas do CPD, da Biblioteca Central e da pesquisa
▪ Pessoal Técnico	9	Bibliotecário e pessoal de apoio
	1	Todo pessoal que atua na biblioteca, exceto o bibliotecário
	1	Bibliotecário
	1	Bibliotecário, pessoal de apoio e outros profissionais (restauração, relações públicas)
▪ Salas especiais	8	Sala para leitura e/ou estudo em grupo e individual, sendo que 5 incluem uso de equipamentos eletrônicos, laboratórios de informática, videoteca, salas para deficientes
	1	Todas instalações da unidade
	2	Espaços individualizados para usuário
	1	Exclusivas para equipamento eletrônico
▪ Videoteca	10	Coleção de vídeos existentes, sendo que 1 inclui <i>status</i> de informatização e 1, existência ou não da coleção
	1	Serviço que aluga vídeos

	1	Não se relaciona ao curso
▪ Títulos de periódicos disponíveis	8 2 1 1	O que existe para consulta, sendo que 1 inclui critério de suficiência ou não, títulos correntes ou não Principais títulos do curso Periódicos assinados Pertinência ao curso
▪ Títulos de livros e números de exemplares	7 2 1 1 1	Obras e números de exemplares disponíveis, sendo que 3 incluem atendimento ou não à demanda Número de alunos por exemplar Pertinência ao curso Coleção geral Livros por disciplina e número de exemplares
▪ Qualidade da catalogação	4 3 1 1 1 1 1	Facilitação da consulta Não tem significado Sinônimo de referência bibliográfica Sinônimo de globalização Tipo da catalogação Qualidade do acervo em relação ao curso Arrumação por autor, título e assunto
7. Os itens acima são suficientes para revelar o desempenho da biblioteca universitária no curso	6 4 1 1	Sim, sendo que 2 consideram bem representativos Não, sendo 1 pelo fato de a comissão de avaliação não considerar as coleções departamentais e especiais como acervo da biblioteca universitária Sim para curso novo, não para curso antigo Não respondeu
8. Excluiria algum item	9 3	Não, sendo que 1 talvez excluísse a videoteca Não responderam
9. Acrescentaria algum item	4 1 1 1 1 1 1 1	Estatísticas sobre atendimento (o que atende, o que falta para poder redimensionar) Contribuição dos docentes Serviços de divulgação da biblioteca e de livros novos Coleções especiais e departamentais disponíveis Não tem vivência para opinar Interação da biblioteca com o modelo pedagógico do curso Pessoal (capacidade e capacitação) Entrevista da Comissão Não

10. Relação da biblioteca universitária com o desempenho do curso	12	Uso do acervo (empréstimo e consulta)
11. Como a biblioteca pode contribuir para o bom desempenho do curso	4 2 1 2 2 1	Sendo pró-ativa, se antecipando em disseminar bibliografias, sendo que 1 inclui atrair o professor por ser agente multiplicador junto aos alunos e aproximar-se dos alunos Aproximar-se do professor, sendo que 1 inclui participação do bibliotecário nos colegiados e 1, o funcionamento da Comissão de biblioteca Contribuir para o desempenho do curso é papel do professor e não da biblioteca Oferta de materiais de interesse específico (por exemplo, filmes sobre construções e <i>softwares</i> de engenharia); livros para os cursos de letras proporcionalmente aos produtos para laboratórios de outras áreas Eficiência do pessoal para assegurar a Qualidade do empréstimo Não respondeu
12. O coordenador do colegiado sabe o peso da biblioteca na avaliação das condições de oferta	11 1	Não Sabe que é igual à Qualificação do Corpo Docente
13. Concorde com o peso atribuído à biblioteca	11 1	Não responderam por desconhecer o peso Não respondeu

FUENTE: Entrevistas con los Coordinadores de Colegiado de los Cursos de la UFBA evaluados por el MEC: labor de campo (2001).

APÉNDICE E – Resultado de la entrevista mantenida con los Bibliotecarios

AVALIAÇÃO *IN LOCO* SEGUNDO OS BIBLIOTECÁRIOS

QUESTÃO	FREQÜÊNCIA	RESPOSTA
1. Conhecimento dos instrumentos de avaliação	10	Não conheciam, exceto 2 que conheciam o roteiro prévio
2. Visita		
a) Preparação	7 3	Foram preparados, sendo que 1 pouco antes de ocorrer Não, sendo que 1 considerou a visita informal porque não foi notificado
b) Como se deu a preparação	3 3 2 1 1	Preparação de relatório com base no Roteiro Prévio Só receberam aviso da visita Levantamento da bibliografia, incluindo quantidade de exemplares por título Atendimento à solicitação do diretor da unidade, enviando informações Não foi notificado da visita
c) Iniciativa de quem	5 4 1	Diretor da unidade Coordenador do colegiado Não pôde responder por não ter sido notificado da visita
d) Se o bibliotecário acompanhou a visita	9 1	Sim Não, acompanhou à distância por não ter sido notificado da visita
e) Tempo de permanência da Comissão de Avaliação na biblioteca	10	Média de 55 minutos
f) O que a Comissão quis examinar	4 3 1 1 1	Não declaram nenhum interesse específico, sendo conduzidos para ver instalações e acervo Base de Dados UFBA, sendo que 1 incluiu idade da coleção, 1 folheou livros, 1, instalações físicas e iluminação Existência de bases de dados em CD-ROM [não o uso] Acervo de algumas disciplinas e número de exemplares/aluno Não soube responder
3. Relação da biblioteca com o desempenho do curso	9 1	Empréstimo, sendo que 3 incluem consulta e 1 inclui normalização de TCC, treinamento de calouros e aquisição[, observando esta restrição a dois fatores: o pessoal de pós-graduação não usa a biblioteca e os docentes pouco usam]. Aquisição

4. Como a biblioteca deve contribuir para o bom desempenho do curso	3	Maior interação entre professor e biblioteca, sendo que 2 especificam diretor e colegiado
	2	O bibliotecário saber usar bases de dados e atuar como bibliotecário de referência
	1	Ampliar o conteúdo da sala de aula pelo incentivo do professor
	1	O que já vem fazendo: empréstimo, normalização e treinamento de calouros
	1	Automatizar os serviços
	1	Atualização do acervo e oferecer mais equipamentos de informática
	1	Não sabe como
5. Atitude da Comissão em relação aos itens do Roteiro Prévio		
▪ horário de funcionamento	6	Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente
	3	Indagaram sobre horário de abertura e fechamento, sendo que 1 quis saber se há algum intervalo
	1	Não comentou, nem perguntou.
▪ Informatização do acervo	5	Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente
	3	Perguntaram sobre a possibilidade de consultar a Base de Dados UFBA, sendo que 1 quis saber quantos títulos e quantos exemplares ela em registros
	2	Quiseram saber somente se o acervo estava informatizado
▪ Informatização da consulta	5	Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente
	3	Perguntaram sobre a possibilidade de consultar a Base de Dados UFBA, sendo que 1 quis saber quantos títulos e quantos exemplares ela têm registros
	2	Quiseram saber somente se o acervo estava informatizado
▪ Informatização do empréstimo	8	Não fizeram perguntas
	2	Indagaram se estava em funcionamento

▪ Política de atualização do acervo	3 3 2 2	Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Indagaram sobre o processo de funcionamento, sendo que 1 perguntou se os professores participam Quiseram saber sobre verbas, sendo que 1 sobre o processo Não fizeram perguntas
▪ Participação em redes	4 1 1 1 1 1 1	Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Indagou sobre quais bases acessa e se acessa o COMUT Solicitou para entrar na Base UFBA Solicitou informações sobre o <i>software</i> OrtoDocs Considerou a pergunta associada à pesquisa e não à graduação Não demonstrou interesse sobre o item Não lembra se houve interesse pelo item
▪ Equipamentos	5 4 1	Associaram a equipamentos de informática, sendo que 1 especificou micros para alunos e 1, número de pontos Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Olhou os existentes, sem comentários
▪ Pessoal técnico	5 4 1	Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente, sendo que 1 destacou a qualificação Não fizeram nenhuma pergunta Quis saber quantidade de bibliotecários e de auxiliares
▪ Salas especiais	6 2 1 1	Não perguntaram, sendo que 3 visitaram toda a área Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Perguntou sobre e visitou o laboratório de informática Não comentou nada

▪ Videoteca	5 2 1 1 1	Não perguntaram nada Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Não perguntou e viu que existe Fez perguntas sobre e quis ver o acervo Considerou que não se aplica ao curso
▪ Títulos de periódicos disponíveis	5 1 1 1 1 1	Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Indagou sobre quantidade de títulos correntes nacionais e estrangeiros Quis ver toda a coleção e saber a Quantidade de assinaturas Quis saber dos títulos existentes a completeza e as lacunas Quis examinar as estantes Quis saber o total da coleção em listagem
▪ Títulos de livros e número de exemplares	5 1 1 1 1 1	Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Quis saber quantidade de exemplares/título Quis saber o total de títulos e de exemplares/aluno Quis ver alguns títulos, como amostragem Quis examinar as estantes Quis saber o total da coleção em listagem
▪ Qualidade da catalogação	10	Não demonstraram nenhum interesse
6. A Comissão examinou os seguintes itens [extraídos dos manuais de Autorização (2) e de Reconhecimento (2), dos Questionários de ACO (2), de Padrões(5), dos Roteiros Prévios] ▪ Bibliografia básica e complementar	3 2 1 1 1 1 1	Não examinaram as obras, sendo que 1 fez perguntas genéricas Examinaram Foco nos livros da especialidade do professor avaliador Base UFBA e idade da coleção Não perguntou mas olhou Demonstrou pouco interesse Nenhum interesse

▪ Periódicos nacionais e estrangeiros	4 2 1 1 1 1	Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Não perguntaram, nem quiseram ver Só ver a estante Número de periódicos indexados Se atendem a demanda, se estão bem armazenados, se são correntes, forma de aquisição Não soube responder
▪ Estadística	10	Nenhuma pergunta
▪ Qualidade da catalogação	10	Não perguntaram, sendo que 2 associaram à Base Bibliográfica da UFBA
▪ Registro patrimonial [não consta de nenhum instrumento]	10	Não perguntaram
▪ Informatização do acervo	6 2 2	Não perguntaram Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Indagaram sobre o estágio de informatização, sendo que 1 solicitou consulta por vários pontos de acesso
▪ Informatização do sistema de consulta e de empréstimo	5 3 2	Não perguntaram Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Indagaram sobre condições (da consulta) e número de dias (do empréstimo)
▪ Participação em redes	5 3 1 1	Não fizeram indagação, pois haviam recebido a informação previamente Não perguntaram COMUT Não sabe
▪ Política de atualização do acervo	10	Poucos questionamentos. Levantaram questões sobre verbas e necessidade de participação dos docentes na seleção
▪ Pessoal	9 1	Nenhuma pergunta ou comentário Indagou sobre quantidade de bibliotecários e auxiliares
▪ Equipamentos	10	Haviam recebido informação previamente. Não houve demonstração de interesse específico.
▪ Reprografia	10	Não suscitou interesse
▪ Horário de funcionamento	9 1	Horário de funcionamento da unidade Horário desejável

▪ Espaço físico	10	Observaram o ambiente sem comentários.
7. Itens são suficientes	6 4	Não, sendo que 1 considera teóricos Sim
8. Excluiria algum item	8 2	Não Não responderam
9. Acrescentaria algum item	2 1 1 1 1 1 1 1	Motivo de frequência à biblioteca Atualização do acervo e política de descarte Funcionamento dos serviços e estatísticas [não questionaram nada, não sabem perguntar] Condições financeiras e reciclagem do pessoal [os técnicos não têm as mesmas oportunidades dos docentes] Estatística de uso do acervo Quantidade de pessoal, horário e processo de aquisição Meio de conhecer mais a realidade da biblioteca Resposta inadequada

Fonte: Entrevistas com Bibliotecários das Faculdades avaliadas pelo MEC: pesquisa de campo realizada em 2001.

APÉNDICE F – Modelo de carta enviada a las bibliotecas brasileñas

Nídia Maria Lienert Lubisco
Residencia de Estudiantes Fernando de los Ríos
Avda. de las Ciudades, 1
28903 Getafe (Madrid) España
Tel.: 00XX34 91 771 27 00 (ext. 403) e 00XX34 695 54 22 55

Getafe (Madrid), setembro de 2006.

Prezado(a) Diretor(a) da Biblioteca _____,
Universidade _____,
Sr.(a.) _____:

Sou professora da Universidade Federal da Bahia (UFBA) e atualmente estou na Espanha cursando o Doutorado em Documentação na *Universidad Carlos III de Madrid*.

Meu tema de pesquisa é avaliação de bibliotecas universitárias iberoamericanas e o objetivo do referido estudo é conhecer se está sendo desenvolvido algum tipo de avaliação na região e, em caso afirmativo, verificar como está sendo realizado este processo. A mostra utilizada compreende Espanha, Portugal, Argentina, Colômbia, Chile, Venezuela, México e Brasil.

Dirjo-me a V.Sa. para levantar informações a respeito e, para tanto, estou enviando um questionário em anexo. O referido questionário, para as universidades brasileiras, constitui-se de duas partes: uma em espanhol, comum aos países objeto da pesquisa; outra, em português, exclusiva para o nosso País.

Dito instrumento foi elaborado com base em três trabalhos: 1) a lista de indicadores utilizados pelas bibliotecas universitárias espanholas (REBIUN¹⁰¹); o livro de Maria Carmen Romcy de Carvalho, *Estatísticas e padrões para o planejamento e a avaliação de bibliotecas universitárias*¹⁰²; 3) o documento elaborado pelo INEP, *Avaliação dos Cursos de Graduação – Instrumento*¹⁰³.

À espera de sua resposta, aproveito a oportunidade para enviar-lhe minhas cordiais saudações e agradecer, de antemão, sua colaboração.

Atenciosamente,

Nídia M. L. Lubisco

¹⁰¹ Red de Bibliotecas Universitarias (<http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/principal/index.asp>), Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (<http://www.crue.org>)

¹⁰² Brasília: 1995.

¹⁰³ (http://www.inep.gov.br/download/condicoes_ensino/2006/instrumento_25_abril_2006.pdf)

APÉNDICE G – Modelo de carta enviada a las bibliotecas iberoamericanas

Nidia Maria Lienert Lubisco
Residencia de Estudiantes Fernando de los Ríos
Avda. de las Ciudades, 1
28903 Getafe (Madrid) España
Telfo: 0034 91 771 27 00 (ext. 403) y 0034 695 54 22 55

Getafe (Madrid), octubre de 2006.

Estimado/a Director/a de la Biblioteca _____,
Universidad _____
Sr/a. _____ :

Soy profesora de la Universidad Federal de Bahía (Brasil) y actualmente me encuentro en España cursando el Doctorado en Documentación en la Universidad Carlos III de Madrid.

Mi tema de investigación es la evaluación en las bibliotecas universitarias de Iberoamérica y el objetivo es conocer si se está llevando a cabo algún tipo de evaluación en dicha región y, en caso afirmativo, determinar cómo se está realizando este proceso. La muestra utilizada abarca España, Portugal, Argentina, Colombia, Chile, Venezuela, México y Brasil.

Me dirijo a Vd. para recabar información al respecto y para ello le envío un cuestionario, elaborado teniendo en cuenta la lista de indicadores utilizados en las bibliotecas universitarias españolas (REBIUN¹⁰⁴), acerca de los cuales le hacemos algunas preguntas sobre su idoneidad y la posibilidad y facilidad de aplicarlos en su biblioteca.

Quedo a la espera de su respuesta y aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo y agradecer su colaboración de antemano.
Atentamente,

Nidia M. L. Lubisco

¹⁰⁴ Red de Bibliotecas Universitarias (<http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/principal/index.asp>), Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (<http://www.crue.org>)

APÉNDICE H – Cuestionario utilizado con las bibliotecas brasileñas

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID
Doutorado em Documetação
Doutoranda: Nidia Maria Lienert Lubisco
Setembro/2006

**QUESTIONÁRIO - AVALIAÇÃO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS EM
IBEROAMÉRICA**

DADOS IDENTIFICADORES DA BIBLIOTECA

1) Nome da Universidade:

2) Nome da Biblioteca Principal (cabeça de sistema, função de coordenação) ou Órgão Coordenador:

3) Nome do dirigente:

4) Endereço postal:

5) Endereço web:

6) Posição hierárquica que ocupa a Biblioteca ou o Órgão Coordenador na Universidade (anexar organograma correspondente, se possível).

7) Estrutura do Sistema de Bibliotecas (anexar organograma da Biblioteca ou Órgão Coordenador, se possível).

PREGUNTAS

- 1) ¿Existe alguna práctica de evaluación de los servicios bibliotecarios? Sí ☐ No ☐ . En caso negativo, ir directamente a la pregunta 6.
- 2) En caso afirmativo, la evaluación se lleva a cabo por:
 - a) Iniciativa de la biblioteca ☐
 - b) Iniciativa del órgano coordinador, si es el caso ☐
 - c) Exigencia institucional ☐
 - d) Evaluación del Ministerio de Educación u otra entidad oficial ☐
 - e) Otro motivo ☐ Especifique:
- 3) Indique la periodicidad con la que se realiza la evaluación (recopilación y análisis de la recogida de datos).

a) cuando se considera necesario	<input type="checkbox"/>
b) sin periodicidad definida	<input type="checkbox"/>
c) semestralmente	<input type="checkbox"/>
d) anualmente	<input type="checkbox"/>
e) cada dos años	<input type="checkbox"/>
f) cada tres años	<input type="checkbox"/>
g) cada cinco años	<input type="checkbox"/>
i) más de 5 años	<input type="checkbox"/>
- 4) El sistema de recogida (o registro) de datos se realiza de forma:
manual ☐ automatizada ☐ De ambos modos ☐
- 5) En caso de que sea automatizada, indique si las funciones de la biblioteca se pueden integrar con las funciones de la institución (ejemplo: sistema de préstamo con el sistema de matrícula de alumnos). Sí ☐ No ☐

En caso afirmativo, especifique:

- 6) A continuación aparecen los 20 indicadores de Rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias de *REBIUN*. Indique, según su opinión, si pueden servir para evaluar en profundidad un servicio o una actividad llevada a cabo por la biblioteca.
 - 6.1. En su totalidad Sí ☐ No ☐
 - 6.2 Solamente algunos indicadores. En este caso, indique cuales:

Nº.	INDICADOR	SI	NO
1	Metros cuadrados construidos por usuario		
2	Estudiantes por puesto de lectura		
3	Incremento de monografías por usuario		
4	Revistas vivas en papel por investigador ¹⁰⁵		
5	Volúmenes informatizados sobre el total		
6	Visitas por usuario		
7	Préstamos por usuario		
8	Consultas a bases de datos por investigador		
9	Artículos electrónicos por investigador		
10	Visitas a la web por usuario		
11	Consultas al catálogo por usuario		
12	PIB ¹⁰⁶ : documentos obtenidos por investigador		
13	PIB: artículos servidos por revista viva en papel		
14	Usuarios por personal de la biblioteca		
15	Técnicos en relación al total		
16	Gasto en adquisiciones por usuario		
17	Gasto en revistas por investigador		
18	Gasto en monografías sobre el total		
19	Gasto en recursos electrónicos sobre el total		
20	Becarios en relación al total		

7) En caso negativo, indique otros que añadiría:

8) Para el cálculo de los Indicadores arriba expuestos se necesita disponer de los datos que aparecen en la siguiente tabla. Señale si recoge o no recoge los datos,

¹⁰⁵ Investigadores = profesores y alumnos de posgrado.

¹⁰⁶ PIB = Préstamo interbibliotecario.

y en este último caso, si le sería posible recogerlos, tanto de forma manual (M) como automatizada (A). Dado que se repiten determinados ítems para guardar la correspondencia con el indicador, es suficiente que lo señale sólo la primera vez que aparece.

DATOS NECESARIOS PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES REBIUN	SI, RECOJO		NO RECOJO	POSIBILIDAD DE RECOGER	
	M	A		M	A
a) Superficie total de la biblioteca en metros cuadrados b) Número total de usuarios potenciales					
a) Número total de estudiantes de grado b) Número total de estudiantes de posgrado c) Número de Asientos (puestos de lectura)					
a) Total de Monografías adquiridas b) Número total de usuarios potenciales					
a) Revistas corrientes (Total de títulos en curso de recepción) b) Número total de investigadores ¹⁰⁷					
a) Número total de registros bibliográficos en el OPAC b) Número total de monografías					
a) Registro de entrada (control de usuarios, frecuencia) b) Número total de usuarios potenciales					
a) Cantidad de préstamos b) Número total de usuarios reales					
a) Cantidad de consultas a bases de datos b) Número de total de investigadores					
a) Cantidad de consultas de revistas electrónicas. b) Número de total de investigadores					
a) Cantidad de visitas a la web b) Número total de usuarios potenciales					
a) Cantidad de consultas al catálogo b) Número total de usuarios					

¹⁰⁷ Investigador = profesor + estudiante de posgrado.

a) Cantidad de peticiones (préstamos interbibliotecario)					
b) Número de total de investigadores					
a) Suministro de artículos					
b) Número total de revistas corrientes en papel					
a) Número total de usuarios reales					
b) Número total de personal por categoría (facultativos ¹⁰⁸ , técnicos ¹⁰⁹ , apoyo ¹¹⁰ , becarios)					
a) Cantidad de facultativos					
b) Cantidad de de técnicos					
c) Cantidad de apoyo					
d) Cantidad de becarios					
a) Gastos en monografías					
b) Gastos en revistas					
c) Gastos en bases de datos					
d) Gastos en en otros materiales					
a) Gastos en revistas					
b) Número total de investigadores					
a) Total de gastos en monografías					
b) Total de gastos con los fondos bibliográficos					
a) Total de gastos con información electrónica					
b) Total de gastos con los fondos bibliográficos					
a) Total de becarios					
b) Total de personal					

9) En caso de que su biblioteca genere algún tipo de Informe sobre los servicios y su funcionamiento, responda según el caso:

- Sistema manual de recogida de datos:
Según modelo establecido Sí [] No []
- Sistema automatizado:
Modelo generado automáticamente Si [] No []
- Si se publica y cómo se hace:
- Comente si es utilizado para alguna finalidad:

¹⁰⁸ Facultadtivos = directores de bibliotecas, jefes de bibliotecas y de servicios

¹⁰⁹ Técnicos = bibliotecarios y otros de nivel superior

¹¹⁰ Apoyo = administrativos

10) En caso de que el Sistema de Bibliotecas que usted dirige ya cuente con un sistema de evaluación (indicadores, recogida sistemática de datos e informes de gestión), por favor, adjunte las plantillas de recogida de datos y el último informe (o la dirección *web* dónde se encuentran).

EXCLUSIVO PARA BIBLIOTECAS BRASILEIRAS:

O documento *Avaliação dos Cursos de Graduação - Instrumento*¹¹¹, elaborado pelo INEP, conta com três categorias de análise – Organização Didático-Pedagógica, Corpo Docente e Instalações –, sendo que a última, por sua vez, inclui a Biblioteca. Esta, por seu turno, conta com cinco indicadores, todos relacionados à “adequação do acervo à proposta do curso”; e a cada um destes Indicadores corresponde um elenco de “Critérios para atribuição de conceito”.

Para efeito deste questionário, optou-se por agrupar os elementos que representam a dinâmica da biblioteca universitária sob as 4 grandes funções que ela desempenha¹¹², a saber, **Administração, Formação e Desenvolvimento de Coleções, Serviços ao Usuário, Contexto Acadêmico**.

O que se pretende é que você **assinale os elementos que lhe parecem representativos do funcionamento e do desempenho da biblioteca**, de modo que se possa aperfeiçoá-los e estabelecer padrões de qualidade.

Função 1 – ADMINISTRAÇÃO

- ☐ Planejamento
- ☐ Avaliação
- ☐ Programa de capacitação do pessoal

Superfície em m2:

- ☐ para usuários
- ☐ para a administração
- ☐ para material bibliográfico e especial

Condições de uso

- ☐ Assentos para usuários
- ☐ Salas individuais
- ☐ Salas para grupos
- ☐ Acesso a portadores de necessidades especiais

Funcionamento:

- ☐ Dias de abertura/ano
- ☐ Média de horas diárias de abertura/ano

Serviço de fotocópias para usuários

¹¹¹ <http://www.inep.gov.br/superior/condicoesdeensino/manuais.htm> . Acesso em 27 set. 2006.

¹¹² CARVALHO, M.C.R. de. *Estatísticas e padrões para o planejamento e a avaliação de bibliotecas universitárias*. Brasília: SESu; Capes; CNPq; Finep, 1995.

- ☐ Auto-serviço dentro da biblioteca
- ☐ Providenciado pela biblioteca
- ☐ Serviço terceirizado dentro da biblioteca
- ☐ Outro. Especifique:

Acesso à rede web

- ☐ Acesso livre a Internet para usuários
- ☐ Postos informáticos para usuários

Catálogo

- ☐ Total de registros no OPAC
- ☐ Total de registros no catálogo de fichas
- ☐ Total de material sem catalogar
- ☐ Tempo médio de catalogação original/pessoa/dia
- ☐ Tempo médio de catalogação cooperativa/pessoa/dia

Orçamento

- ☐ Total da receita prevista
- ☐ Total da receita real
- ☐ Total da despesa realizada
- ☐ Percentual em relação ao orçamento da Instituição

Investimentos (Despesas de capital)

- ☐ Livros
- ☐ Revistas
- ☐ Outros materiais
- ☐ Programa de capacitação de pessoal
- ☐ Programas cooperativos
- ☐ Conservação
- ☐ Infra-estrutura física, instalações e equipamentos

Gastos correntes (Despesas correntes)

- ☐ Pessoal
- ☐ Atividades
- ☐ Outros gastos

Segurança

- ☐ Extintores por m2
- ☐ Controle de temperatura e umidade
- ☐ Sistema anti-furto

FUNÇÃO 2 – FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES

Seleção de acervo

- ☐ Política de seleção
- ☐ Serviço de sugestões
- ☐ Plano de incremento anual

Aquisição

- ☐ Política de aquisição

- ☐ Controle de compra (livros, revistas, outros materiais) por ano
- ☐ Controle de doação (livros, revistas, outros materiais) por ano
- ☐ Controle de permuta (livros, revistas, outros materiais) por ano
- ☐ Controle de baixas (perda anual e descarte) (livros, revistas, outros materiais)

Acervo:

- ☐ Total de livros
- ☐ Total de revistas correntes
- ☐ Total de outros materiais por tipo
- ☐ Assinaturas para acesso remoto a bases de dados

FUNÇÃO 3 – SERVIÇOS AO USUÁRIO

Aspectos quantitativos

- ☐ Serviço de referência por assunto
- ☐ Movimento da consulta na sede por assunto
- ☐ Total de empréstimo domiciliar por assunto e por tipo de usuário
- ☐ Total de empréstimo inter-bibliotecário por assunto e tipo de usuário
- ☐ Comutação bibliográfica (total de solicitações feitas, total de solicitações recebidas e atendidas, por assunto e por tipo de usuário)
- ☐ Total de reservas (por título)
- ☐ DSI (por assunto e por tipo de usuário)

Aspectos qualitativos

- ☐ Receptividade/impacto dos serviços
- ☐ Receptividade/impacto dos produtos
- ☐ Impacto dos programas de capacitação do pessoal da biblioteca
- ☐ Impacto dos programas de treinamento de usuário

FUNÇÃO 4 – CONTEXTO ACADÊMICO

Usuários reais

- ☐ Graduação
- ☐ Pós-graduação
- ☐ Outros

Usuários potenciais

- ☐ Graduação
- ☐ Pós-graduação
- ☐ Outros

Pessoal da biblioteca

- ☐ Dirigentes
- ☐ Técnicos
- ☐ Administrativos
- ☐ Bolsistas
- ☐ Outros, se houver

OBSERVAÇÕES/ESCLARECIMENTOS/SUGESTÕES:

Local: _____, **de** _____ **de 2006.**

Assinatura:

Nome:

Cargo ou função:

APÉNDICE I – Cuestionario utilizado con las bibliotecas iberoamericanas

**CUESTIONARIO - EVALUACIÓN DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS EN
IBEROAMÉRICA**

DATOS IDENTIFICATIVOS DE LA BIBLIOTECA

1) Nombre de la Universidad:

2) Nombre de la Biblioteca principal (cabeza de sistema, función de coordinación)
u Órgano Coordinador:

3) Nombre del Director o máximo responsable:

4) Dirección postal:

5) Dirección web:

6) Posición jerárquica que ocupa la biblioteca en la universidad (puede adjuntarse
organigrama correspondiente):

7) Estructura del Sistema de Bibliotecas (puede adjuntarse organigrama de la
biblioteca):

PREGUNTAS

1) ¿Existe alguna práctica de evaluación de los servicios bibliotecarios? Sí [] No [] . En caso negativo, ir directamente a la pregunta 6.

2) En caso afirmativo, la evaluación se lleva a cabo por:

- a) Iniciativa de la biblioteca []
- b) Iniciativa del órgano coordinador, si es el caso []
- c) Exigencia institucional []
- d) Evaluación del Ministerio de Educación u otra entidad oficial []
- e) Otro motivo [] Especifique:

3) Indique la periodicidad con la que se realiza la evaluación (recopilación y análisis de la recogida de datos).

- a) cuando se considera necesario []
- b) sin periodicidad definida []
- c) semestralmente []
- d) anualmente []
- e) cada dos años []
- f) cada tres años []
- g) cada cinco años []
- i) más de 5 años []

4) El sistema de recogida (o registro) de datos se realiza de forma: manual [] automatizada [] De ambos modos []

5) En caso de que sea automatizada, indique si las funciones de la biblioteca se pueden integrar con las funciones de la institución (ejemplo: sistema de préstamo con el sistema de matrícula de alumnos). Sí [] No []

En caso afirmativo, especifique:

6) A continuación aparecen los 20 indicadores de Rendimiento para la evaluación de bibliotecas universitarias de *REBIUN*. Indique, según su opinión, si pueden servir para evaluar en profundidad un servicio o una actividad llevada a cabo por la biblioteca.

6.1. En su totalidad Sí [] No []

6.2 Solamente algunos indicadores. En este caso, indique cuales:

Nº.	INDICADOR	SI	NO
1	Metros cuadrados contruidos por usuario		
2	Estudiantes por puesto de lectura		
3	Incremento de monografías por usuario		
4	Revistas vivas en papel por investigador ¹¹³		
5	Volúmenes informatizados sobre el total		
6	Visitas por usuario		
7	Préstamos por usuario		
8	Consultas a bases de datos por investigador		
9	Artículos electrónicos por investigador		
10	Visitas a la web por usuario		
11	Consultas al catálogo por usuario		
12	PIB ¹¹⁴ : documentos obtenidos por investigador		
13	PIB: artículos servidos por revista viva en papel		
14	Usuarios por personal de la biblioteca		
15	Técnicos en relación al total		
16	Gasto en adquisiciones por usuario		
17	Gasto en revistas por investigador		
18	Gasto en monografías sobre el total		
19	Gasto en recursos electrónicos sobre el total		
20	Becarios en relación al total		

7) En caso negativo, indique otros que añadiría:

¹¹³ Investigadores = profesores y alumnos de posgrado

¹¹⁴ PIB = Préstamo interbibliotecario

8) Para el cálculo de los Indicadores arriba expuestos se necesita disponer de los datos que aparecen en la siguiente tabla. Señale si recoge o no recoge los datos, y en este último caso, si le sería posible recogerlos, tanto de forma manual (M) como automatizada (A). Dado que se repiten determinados ítems para guardar la correspondencia con el indicador, es suficiente que lo señale sólo la primera vez que aparece.

DATOS NECESARIOS PARA EL CÁLCULO DE LOS INDICADORES REBIUN	SI, RECOJO		NO RECOJO	POSIBILIDAD DE RECOGER	
	M	A		M	A
a) Superficie total de la biblioteca en metros cuadrados b) Número total de usuarios potenciales					
a) Número total de estudiantes de grado b) Número total de estudiantes de posgrado c) Número de Asientos (puestos de lectura					
a) Total de Monografías adquiridas b) Número total de usuarios potenciales					
a) Revistas corrientes (Total de títulos en curso de recepción) b) Número total de investigadores ¹¹⁵					
a) Número total de registros bibliográficos en el OPAC b) Número total de monografías					
a) Registro de entrada (control de usuarios, frecuencia) b) Número total de usuarios potenciales					
a) Cantidad de préstamos b) Número total de usuarios reales					
a) Cantidad de consultas a bases de datos b) Número de total de investigadores					
a) Cantidad de consultas de revistas electrónicas. b) Número de total de investigadores					
a) Cantidad de visitas a la web b) Número total de usuarios potenciales					

¹¹⁵ Investigador = profesor + estudiante de posgrado

a) Cantidad de consultas al catálogo b) Número total de usuarios					
a) Cantidad de peticiones (préstamos interbibliotecario) b) Número de total de investigadores					
a) Suministro de artículos b) Número total de revistas corrientes en papel					
a) Número total de usuarios reales b) Número total de personal por categoría (facultativos ¹¹⁶ , técnicos ¹¹⁷ , apoyo ¹¹⁸ , becarios)					
a) Cantidad de facultativos b) Cantidad de de técnicos c) Cantidad de apoyo d) Cantidad de becarios					
a) Gastos en monografías b) Gastos en revistas c) Gastos en bases de datos d) Gastos en en otros materiales					
a) Gastos en revistas b) Número total de investigadores					
a) Total de gastos en monografías b) Total de gastos con los fondos bibliográficos					
a) Total de gastos con información electrónica b) Total de gastos con los fondos bibliográficos					
a) Total de becarios b) Total de personal					

9) En caso de que su biblioteca genere algún tipo de Informe sobre los servicios y su funcionamiento, responda según el caso:

- Sistema manual de recogida de datos:
Según modelo establecido Sí [] No []
- Sistema automatizado
Modelo generado automáticamente Si [] No []
- Si se publica y cómo se hace:
- Comente si es utilizado para alguna finalidad:

¹¹⁶ Facultadtivos = directores de bibliotecas, jefes de bibliotecas y de servicios

¹¹⁷ Técnicos = bibliotecarios y otros de nivel superior

¹¹⁸ Apoyo = administrativos

10) En caso de que el Sistema de Bibliotecas que usted dirige ya cuente con un sistema de evaluación (indicadores, recogida sistemática de datos e informes de gestión), por favor, adjunte las plantillas de recogida de datos y el último informe (o la dirección *web* dónde se encuentran).

OBSERVACIONES/ACLARACIONES/SUGERENCIAS:

Lugar:

Fecha:

Firma:

Nombre:

Cargo o función:

ANEXO

**ANEXO – INEP: *Avaliação de Cursos de Graduação – Instrumento*
(2006)**